

PRODUCTOS Y SERVICIOS: Comunicación. Paquetería de Correos y Correos Express. Servicios e-commerce y Citypaq



TEMA 3

CURSO DE CONSOLIDACIÓN DE CORREOS



COMUNICACIÓN

1. SERVICIOS POSTALES

- 1.1 Carta ordinaria (pág.6)
- 1.2 Normalización de la correspondencia (pág.9)
- 1.3 Carta Digital (pág.10)
- 1.4 Tarjeta postal ordinaria (pág.11)
 - 1.4.1 Tarjeta postal prefranqueada (pág.13)
- 1.5 Carta certificada (pág.14)
 - 1.5.1 Carta Certificada Tarifa Plana (pág.18)
 - 1.5.2 Prepagados Certificados (pág.19)
- 1.6 Tarjeta Postal certificada (pág.19)
- 1.7 Carta Urgente Ordinaria (pág.19)
- 1.8 Tarjeta Postal Urgente Ordinaria (pág.21)
- 1.9 Carta Certificada Urgente (pág.22)
- 1.10 Tarjeta Postal Certificada Urgente (pág.24)
- 1.11 Notificación Administrativa y Judicial (pág.24)
 - 1.11.1 Envíos SICER (pág.27)

2. OTROS SERVICIOS POSTALES

- 2.1 Valor Filatélico (pág.31)
- 2.2 Cecograma (pág.32)
- 2.3 Valija (pág.33)

3. SERVICIOS TELEGRÁFICOS

- 3.1 Telegrama (pág.36)
- 3.2 Fax y Burofax (pág.41)

MARKETING Y PUBLICACIONES.

4. CORREOS DIRECTO/SOLUCIONES DE MARKETING: ENVÍOS DE PUBLICIDAD Y MARKETING

- 4.1 Publicorreo Internacional (pág.46)
- 4.2 Publicorreo Optimo (pág.47)
- 4.3 Publicorreo Premium (pág.49)
- 4.4 Publicorreo Plus (pág.52)
- 4.5 Publibuzón-Envíos publicitarios sin dirección (pág.54)
- 4.6 Franqueo en Destino-F.D (pág.55)
- 4.7 Correspondencia Comercial Respuesta Internacional-CCRI (pág.57)

4.8 PubliCity (pág.60)

5. CORREOS DIRECTO/SOLUCIONES DE MARKETING: SERVICIOS DE INFORMACIÓN

5.1 Correos Target (pág.61)

5.2 Correos Sampling (pág.62)

5.3 Correos Data (pág.64)

5.4 Correos Add (pág.66)

5.5 Captura dinámica de lead (pág.69)

5.6 Geomarketing + Publibuzón Selectivo - Marketing 360° (pág.70)

6. CORREOS MKD PREPAGO (pág.71)

7. LIBROS (pág.71)

8. PUBLICACIONES PERIÓDICAS (pág.78)

PAQUETERIA DE CORREOS

NACIONAL

9. PAQUETE AZUL (pág.82)

10. PAQ ESTÁNDAR (pág.85)

10.1 Paq Estándar Tarifa Plana (pág.93)

11. PAQ PREMIUM (pág.93)

11.1 Paq Premium Tarifa Plana (pág.101)

11.2 Paq Premium Prepagado (pág.101)

12. PAQ TODAY (pág.102)

13. PAQ LIGERO (pág.103)

14. PAQ RETORNO Y PAQ RETORNO PREMIUM (pág.105)

15. PAQ BOTELLA (pág.108)

16. PAQUETERÍA RELACIONADA CON EL CAMINO DE SANTIAGO (pág.108)

16.1 Paq Mochila (pág.108)

16.2 Paq Bicicleta (pág.109)

16.3 Paq Peregrino (pág.110)

16.4 Envío de Bastones (pág.111)

16.5 Consigna (pág.111)

16.6 Alojamientos Camino de Santiago (pág.111)

17. SERVICIO ESPECIAL DE PAQUETERÍA (pág.111)

INTERNACIONAL

- 18. PAQUETE POSTAL INTERNACIONAL ECONÓMICO-PPIE (pág.113)**
- 19. PAQ STANDARD INTERNACIONAL (pág.115)**
- 20. PAQ PREMIUM INTERNACIONAL (pág.117)**
- 21. PAQ LIGHT (pág.120)**
- 22. PAQUETE EPG (pág.121)**
- 23. PAQUETERÍA TARIFA PLANA INTERNACIONAL CORREOS (pág.123)**
- 24. PAQ RETURN INTERNACIONAL (pág.123)**

PAQUETERIA DE CORREOS EXPRESS

- 25. PAQUETERÍA Y SERVICIOS DE CORREOS EXPRESS (pág.125)**
 - 25.1 Tarifa Plana Correos Express (pág.133)

SERVICIOS ECOMMERCE

- 26. SOLUCIONES E-COMMERCE (pág.134)**

VENDE EN INTERNET

- 26.1 Crear App (pág.135)
- 26.2 Crear Tienda Online (pág.136)
- 26.3 Crear Web (pág.138)
- 26.4 Marketplaces (pág.139)
- 26.5 Cross-border ecommerce (pág.140)

COMERCIO LOCAL

- 26.6 Local ecommerce (pág.141)
- 26.7 Showcase (pág.141)

- 27. ACUERDOS ECOMMERCE (pág.142)**

- 27.1 Plataformas integradas Magento, Prestashop y Woocommerce (pág.142)
- 27.2 Plataformas Wallapop, Todocolección y Vinted (pág.143)
- 27.3 Distribución de Gran Bulto (pág.144)
- 27.4 Paq Farma (pág.145)
- 27.5 Correos Proximity (pág.146)
- 27.6 Solución SAC (pág.147)
- 27.7 Correos Frio (pág.148)

- 28. CORREOS MARKET (pág.154)**

- 28.1 App Correos Market (pág.157)

CITYPAQ

29. CITYPAQ (pág.158)

- 29.1 Citypaq Points (pág.164)
- 29.2 Citypaq Services (pág.165)
- 29.3 Citypaq Partners (pág.167)
- 29.4 Citypaq Garaje (pág.169)



COMUNICACIÓN

1. SERVICIOS POSTALES

Esta línea comprende aquellos productos y servicios que satisfacen las necesidades básicas de comunicación escrita entre ciudadanos y empresas en el ámbito nacional e internacional.

1.1 CARTA ORDINARIA

Carta es todo envío cerrado cuyo contenido no se indique ni pueda conocerse, así como toda comunicación en forma escrita sobre soporte físico de cualquier naturaleza que tenga carácter actual y personal. Siempre tendrán la consideración de cartas los envíos de recibos, facturas, documentos de negocio, estados financieros y cualesquiera otros mensajes que no sean idénticos.

La carta se entrega en el domicilio del destinatario y Correos garantiza la confidencialidad y fiabilidad de este servicio. Es un envío que forma parte del Servicio Postal Universal que Correos ha de prestar de forma permanente.



Ámbito

- **Nacional:** incluye España y Andorra.
- **Internacional:**

Zona 1.- Europa, incluida Groenlandia (excluido Albania, Armenia, Bosnia, Chipre, Georgia, Malta, Moldavia y Rusia).

Zona 2.- Resto de países (no incluidos en Zonas 1 y 3).

Zona 3.- EEUU, Canadá, Japón, Australia, Nueva Zelanda y Rusia.

Plazo de entrega

- **Nacional:** El 93 % de los envíos deben entregarse en 3 días hábiles en todo el territorio nacional (D+3) y el 99% en 5 días hábiles (D+5).
 - Local: 1 día hábil (D+1).
 - Provincial: 2 días hábiles (D+2).
 - Nacional: 3 días hábiles (D+3).

- **Europa:** de 2 a 4 días hábiles (el plazo medio puede variar según origen y destino).
- **Resto de destinos:** según país.

Peso y dimensiones

- Peso máximo 2 kg.
- Dimensiones máximas en forma de:
 - Sobre o caja: largo + ancho + alto = 90 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 60 cm.
 - Rollo/tubo: largo + dos veces el diámetro = 104 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 90 cm.
- Dimensiones mínimas en forma de:
 - Sobre o caja: 14 x 9 cm.
 - Rollo/tubo: largo + dos veces el diámetro = 17 cm, sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm.
- Los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas deberán llevar una etiqueta anexa de 10 x 7 cm en la que figuren la dirección y el franqueo.

Acondicionamiento

El contenido puede ir en sobre, caja, tubo o rollo, siempre que se garantice su integridad e inviolabilidad. El embalaje no podrá contener mensajes publicitarios y, cuando se utilice un sobre, este no podrá ser de plástico transparente ni de color azul claro.

Las cartas ordinarias cuyo contenido NO sean documentos y el destino sea susceptible de trámites aduaneros:

- **Nacional:** Ceuta, Melilla, Andorra y Canarias.
- **Internacional:** Países terceros (países fuera Unión Europea que tengan cargo por Aduana y no tengan IVA) y territorios terceros (países fuera de Unión Europea QUE NO TENGAN CARGO por aduana pero si tienen IVA).

Llevarán el CN22 todas las cartas ordinarias y si supera 300 euros se le añade CN23 (se descarga en Conecta).

Opciones

Con contrato y sin contrato.

Servicios Adicionales

Ámbito nacional:

- Recogida a domicilio (con contrato).
- Normalización de direcciones (con contrato).
- Gestión de información de devoluciones (con contrato). Este servicio gestiona para clientes de remesas masivas la

Regalo / Documents / Vente de marchandises
 Documentos / Vente de marchandises / Marché commercial / Exportation commerciale
 Mercancía comercial / Retour de marchandises / Autre

Mercancía de menor valor / Retour de marchandises / Autre

Cantidad y descripción detallada de los objetos (1) Quantité et description détaillée du contenu	Peso (2) Poids - kg	Valor (3) Valeur	Nº de identificación PAN (4) / Origen (5) N° d'identification PAN / Origine
PESEO TOTAL / POIDS TOTALE (kg) (6)		VALOR TOTAL (+ morisado) / VALEUR TOTALE (+ morisado) (7)	

Certifico que la información dada en la presente declaración es exacta y que este envío no contiene ningún objeto peligroso prohibido por la legislación o por la reglamentación postal o aduanera. Un certifié que les renseignements fournis dans la présente déclaration sont exacts et que cet envoi ne contient aucun objet dangereux ou interdit par la législation ou la réglementation postale ou douanière.

Fecha y firma del expedidor (8)
 Date et signature de l'expéditeur

IMPORTANTE: Ver instrucciones de envío // IMPORTANT: Lire les instructions d'envoi

devolución de sus envíos ordinarios, facilitándoles información telemática sobre las causas de estas devoluciones, e incluye las siguientes prestaciones: la clasificación por causas de devolución de los envíos, la recogida y elaboración de la información sobre dichas causas y la entrega en el domicilio del remitente, en los envíos devueltos.

- Petición de devolución, modificación o corrección de dirección postal por el remitente.
- Trazabilidad RFID.

Ámbito internacional:

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

Tarifas y bonificaciones

Las establecidas para estos productos, con posibilidad de bonificación según acuerdos. Se establecen los siguientes tramos de peso tanto en el ámbito nacional como en las tres zonas del ámbito internacional:

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

Formas de pago

En el momento de su solicitud: en metálico, transferencia, tarjeta de crédito o débito y tarjeta Más Cerca: sellos, estampillas, franqueo pagado en oficina y máquina de franquear de oficina.

- Franqueo electrónico a través de Correos Online.
- Franqueo a máquina.
- Franqueo pago diferido: franqueo pagado (para clientes con contrato) y Franqueo en destino.



Elementos diferenciadores del producto

Transporte:

- Ámbito nacional: red línea básica y red aérea nocturna
- Ámbito internacional: red prioritaria (por avión).

Principales clientes: particulares, profesionales, pymes, instituciones públicas y privadas, sectores de banca, distribución, seguros, etc.

Productos sustitutos: prefranqueados.

1.2 NORMALIZACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA

La normalización presenta numerosas ventajas tanto para Correos como para el cliente. Los envíos normalizados permiten ser manipulados automáticamente, lo cual redundará en un menor coste para Correos. Este coste tiene un reflejo en la tarifa aplicada a los envíos del cliente, que se verá reducida por este hecho. Para que la correspondencia sea considerada normalizada, debe reunir una serie de requisitos. Los envíos que sean susceptibles de automatización, es decir, de manipulación mecanizada, de acuerdo con las instrucciones del documento “Características de la Correspondencia Susceptible de Tratamiento Automático” de División de Correos, deberán tener:

- **Formato rectangular:** en sobre o en forma de tarjeta.
- **Color del sobre:** blanco o colores claros (excepto azul).
- **Formato de letra:** altura de los caracteres entre 2 y 8 mm —evitar superposición o contacto entre caracteres—, fuente de tipos comerciales en uso, evitando fuentes artísticas, cursiva, subrayados y espesores muy finos o muy gruesos, impresión en negro o color oscuro, evitando tintas fluorescentes.
- **Dimensiones:** Formato sobre o tarjeta: comprendidas entre las mínimas de 14 x 9 cm y las máximas de 23,5 x 12 cm. Espesor máximo: 5 mm.
- **Peso máximo unitario:** 20 g.

Estructura del sobre normalizado:



1.3 CARTA DIGITAL

Permite enviar a cualquier punto de España u otro país cartas ordinarias y certificadas 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 PDF.
- En el momento de seleccionar los destinatarios se pueden introducir manualmente uno a uno, reutilizando los datos de envíos anteriores o cargando un fichero TXT con sus datos. Máximo hasta 150 destinatarios.
- Se imprimen a una cara 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):
 - C5 (162x229 mm) para envíos de 1 a 6 hojas.
 - C4 (229x324 mm) para envíos de 7 a 20 hojas.

Estos son los pasos necesarios para enviar una Carta Digital:

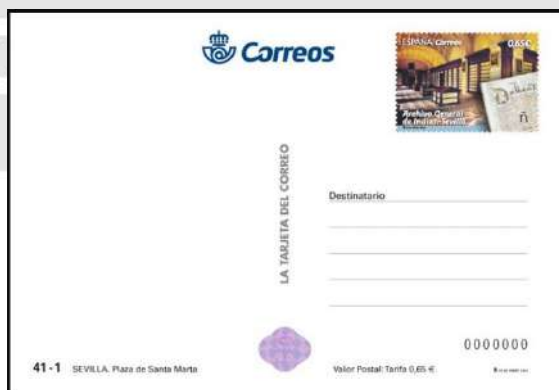
- El remitente se registra en la oficina virtual (Mi oficina). Tras el registro el acceso se hace con el email o teléfono y contraseña.
- Una vez dentro se dirige a Enviar>Envíos Nacionales>Carta digital o accede a la web de Correos (sin necesidad de registro)> Enviar>Enviar>Nuestras soluciones>Carta>Carta Digital.
- Se puede poner nombre al envío o dejar la Referencia que aparece por defecto.
- Se selecciona una plantilla para la carta.
- Con edición avanzada permite preparar o no la caratula, incluyendo logo, encabezado, texto de presentación y firma.
- El remitente escribe una carta desde el editor de texto de la misma web o adjuntando documento PDF. 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) para envíos nacionales) seleccionado la opción de certificado.
- Se registran datos del destinatario o destinatarios.
- Antes del pago se presenta un resumen con los datos del envío para su confirmación.
- El pago se gestiona online por la pasarela de pagos de Correos, permitiendo el pago con tarjeta de crédito/débito o PayPal. Los clientes registrados y 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, según modalidad y si es con o sin valores añadidos.
- A continuación aparecen las Condiciones del servicio para leer y aceptar.
- Por último 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 localizadores (archivo de texto con los datos del envío).
- Conversión de comunicación virtual a física. Correos imprime la carta, la sobra 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.

1.4 TARJETA POSTAL ORDINARIA

Es una pieza rectangular, de cartulina consistente o material similar, que lleve o no el título de tarjeta postal, circula al descubierto y contiene un mensaje de carácter actual y personal. La indicación del término "tarjeta postal" en los envíos individuales implica automáticamente esta consideración postal, aunque el objeto correspondiente carezca de carácter actual y personal.



La tarjeta postal debe circular al descubierto y reservar la mitad derecha del anverso para consignar datos del destinatario.

Este producto comparte la mayor parte de las características de las cartas normalizadas, con las siguientes peculiaridades:

Ámbito

- Nacional (España y Andorra).
- Internacional: Zona 1.- Europa, incluida Groenlandia (excluido Albania, Armenia, Bosnia, Chipre, Georgia, Malta, Moldavia y Rusia).

Zona 2.- Resto de países (no incluidos en Zonas 1 y 3).

Zona 3.- EEUU, Canadá, Japón, Australia, Nueva Zelanda y Rusia.

Plazo de entrega

Nacional

- Local: 1 día hábil (D+1).
- Provincial: 2 días hábiles (D+2).
- Nacional: 3 días hábiles (D+3). 93% en 3 días hábiles (D+3) y 99% en 5 días hábiles (D+5).

Europa: de 2 a 4 días hábiles (el plazo medio puede variar según origen y destino).

Resto de destinos: según país.

Pesos/Medidas

Peso: hasta 20 g.

Medidas: (no admite rollo)

- Dimensiones máximas: largo 23,5 cm x 12 cm de ancho.
- Dimensiones mínimas: largo 14 cm x 9 cm de ancho.
- Espesor: 5 mm.

Servicios Adicionales

Ámbito nacional:

- Recogida a domicilio (con contrato).
- Normalización de direcciones (con contrato).
- Gestión de información de devoluciones (con contrato). Este servicio gestiona para clientes de remesas masivas la devolución de sus envíos ordinarios, facilitándoles información telemática sobre las causas de estas devoluciones, e incluye las siguientes prestaciones: la clasificación por causas de devolución de los envíos, la recogida y elaboración de la información sobre dichas causas y la entrega en el domicilio del remitente, en los envíos devueltos.

- Petición de devolución, modificación o corrección de dirección postal por el remitente.

Ámbito internacional:

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

Tarifas y bonificaciones

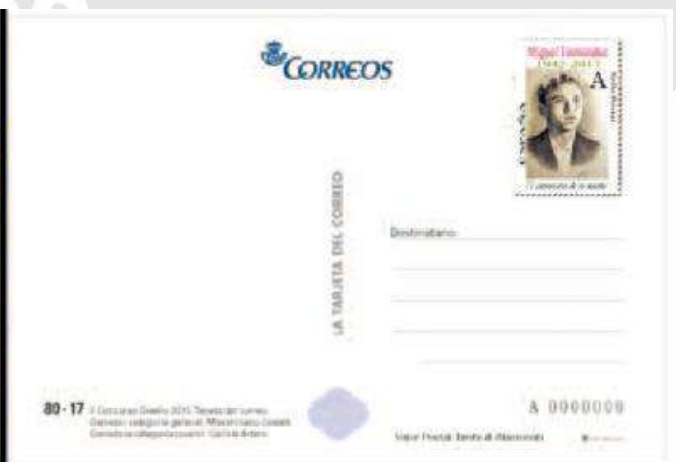
Las establecidas para estos productos, con posibilidad de bonificación según acuerdos. Se establecen los siguientes tramos de peso tanto en el ámbito nacional como en las tres zonas del ámbito internacional:

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

1.4.1 TARJETA POSTAL PREFRANQUEADA

Es una tarjeta postal que lleva el franqueo impreso. El signo de franqueo va expresado con letras, con validez temporal ilimitada. Existen cuatro tarifas:

- **Tarifa A:** Franqueo nacional normalizado.
- **Tarifa A2:** Franqueo nacional no normalizado (de menos de 20 g y de 20 g a 50 g).
- **Tarifa B:** Franqueo internacional para Europa, incluida Groenlandia (zona 1).
- **Tarifa C:** Franqueo internacional para el resto del mundo excepto Australia, Canadá, EEUU, Japón, Nueva Zelanda y Rusia (zona 2).
- **Tarifa D:** Franqueo internacional para Australia, Canadá, EEUU, Japón, Nueva Zelanda y Rusia (zona 3).



1.5 CARTA CERTIFICADA.

Se utiliza para envíos de comunicación especialmente importantes a cualquier punto. Se caracteriza porque todo el proceso, desde su admisión, es controlado y registrado mediante la lectura del código de barras identificativo que lleva cada envío en el anverso y se garantiza la entrega a domicilio bajo firma. Si no puede entregarse, se dejará un aviso de llegada (M-4) en el buzón domiciliario en el que se comunicará la oficina de depósito, su horario de atención y el plazo para recoger el envío (15 días naturales).

La pérdida o extravío de una carta certificada da derecho al remitente a percibir una cantidad en concepto de indemnización, que será fija igual para cualquier carta certificada.

Correos da la posibilidad a los clientes de obtener información sobre el curso y la entrega de sus envíos registrados, entre los que se incluye la carta certificada, consultando de forma gratuita el localizador de envíos de la página www.correos.es y/o en la App Correos.

Es un envío que forma parte del Servicio Postal Universal que Correos ha de prestar de forma permanente.

Ámbito

- **Nacional:** España y Andorra.
- **Internacional:**
 - Zona 1: Europa, incluida Groenlandia (excluido Albania, Armenia, Bosnia, Chipre, Georgia, Malta, Moldavia y Rusia).
 - Zona 2: Resto de países (no incluidos en Zonas 1 y 3).
 - Zona 3: EEUU, Canadá, Japón, Australia, Nueva Zelanda y Rusia.

Plazo de entrega

- **Local:** 1 día hábil (D+1).
- **Provincial:** 2 días hábiles (D+2).
- **Nacional:** 3 días hábiles (D+3). El 93 % de los envíos se deben entregar en 3 días hábiles en todo el territorio nacional (D+3) y el 99% en 5 días hábiles (D+5).
- **Europa:** de 2 a 4 días hábiles (el plazo medio puede variar según origen y destino).
- **Resto de destinos:** según país.

Promedio según origen/destino para envíos depositados antes de las 14:30 horas en oficinas con sólo turno de mañana o antes de las 16:00 horas en oficinas con turno de tarde.

Peso y dimensiones

Peso: Hasta 2 kg.

Dimensiones máximas en forma de:

- Sobre o caja: Largo + Ancho + Alto = 90 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 60 cm.

- Rollo/tubo: Largo + dos veces el diámetro = 104 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 90 cm.

Dimensiones mínimas en forma de:

- Sobre o caja: 14 x 9 cm.
- Rollo/tubo: Largo + dos veces el diámetro = 17 cm, sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm.

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

Acondicionamiento

El cliente puede utilizar sobres y embalajes que garanticen la integridad del contenido y permitan incluir los datos de remitente y destinatario, además de la etiqueta o código del servicio. Los sobres no pueden ir cerrados con cinta adhesiva ni presentar señales de que han sido abiertos y vueltos a cerrar.



En estos envíos será necesario consignar los datos del remitente y del destinatario escritos con tinta no pueden ir escritos a lápiz. Únicamente en las cartas certificadas dirigidas a concurso literario podrán sustituirse los datos del remitente por un seudónimo (en el resto de casos es obligatorio) siempre que los datos del remitente consten en el impreso o resguardo de admisión.

Opciones

Con contrato o sin contrato.

Servicios adicionales

En el ámbito **nacional**:

- Aviso de recibo: modelo M35Plus-1 o M35Plus-2E.
- Prueba de Entrega Electrónica (PEE 5 Postales, custodia 5 años. Las administraciones con contrato podrán hacer uso también de la PEE 10 Postales y la PEE 15 Postales).
- Valor declarado: hasta 3.000 euros.
- Reembolso: El importe máximo a cobrar por cada envío son 2.499,99 euros (para pago en cuenta (OIC), si la devolución del giro procedente del reembolso, al remitente, es a domicilio o apartado que será 499,99 €) y el mínimo 0,01 euros.
- Certificación de imposición y de entrega.

- Clasificación de envíos (con contrato).
- Gestión de DUA tanto de exportaciones como de importaciones.
- Recogida a domicilio (con contrato).
- Normalización de direcciones (con contrato).
- Petición de devolución, modificación o corrección de dirección por parte del remitente.
- Digitalización de documentos (con contrato).
- Seguimiento del envío a través de la web, APP y oficinas de Correos (trazabilidad).
- Segundo intento de entrega (con contrato).
- Retorno de información (con contrato).

En el ámbito **internacional**:

- Aviso de recibo, modelo CN07 (según país).
- Reembolso (según país).
- Valor declarado (según país).
- Gestión de DUA.
- Certificación de imposición.
- Petición del remitente de reexpedición (según país).
- Petición del remitente de devolución o modificación de dirección (según país).
- Retorno de información (con contrato).
- Recogida de envíos a domicilio (con contrato).
- Entrega en propia mano (según país).
- Seguimiento del envío a través de la web, APP y oficinas de Correos (trazabilidad).

También existen servicios adicionales para **clientes con acuerdos especiales** (con contrato), dependiendo de sus necesidades. Entre otros:

- Retorno de información.
- Gestión de entrega.
- Segundo intento de entrega urgente.
- Tercera entrega ordinaria.
- Tercera entrega urgente.

Tarifas y Bonificaciones

En las cartas certificadas, nacionales e internacionales, los derechos de certificado se suman a la tarifa ordinaria. Los tramos de peso son los siguientes:

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

Formas de pago

El servicio se puede pagar en ventanilla en el momento de su solicitud: en metálico, por transferencia, ingreso en cuenta, tarjeta Más Cerca o tarjeta de crédito y utilizando como sistema de franqueo: sellos, etiquetas generadas por IRIS o estimaciones de máquina de franquear de la oficina. También se puede pagar antes de solicitar el servicio (sistema de prepago), sobres prepagados y prefranqueados, caja pequeña prepagada, franqueo a máquina y franqueo electrónico mediante Correos Online. Después de solicitar el servicio (sistema de pago diferido) mediante la modalidad de franqueo pagado.

Garantías por deterioro o extravío:

Nacionales

- Plazos para formular incidencia o reclamación: Mínimo 7 días y máximo 4 meses desde la fecha de admisión del envío.
- Indemnización, tarifa abonada multiplicada por 10, más el valor declarado en el caso de haberlo contratado.
- En caso de siniestro, se abonará la menor de las siguientes cantidades:
 - ✓ Por el valor declarado.
 - ✓ Por reposición del objeto extraviado.
 - ✓ Por reparación del objeto dañado.

Es necesario comunicar el deterioro en el momento de recepción del envío. De lo contrario se considerará entregado en buen estado.

Se podrá solicitar fotos del embalaje y del contenido deteriorado, para probar el daño y si el embalaje es adecuado para garantizar la integridad del envío.

En caso de reclamación de un envío extraviado, deteriorado o con falta de contenido, con seguro o valor declarado, se podrá solicitar documento justificativo del valor de la mercancía, factura de reparación o de reposición.

Si se trata de un envío con reembolso: la indemnización es igual que para la carta certificada si la pérdida se produce antes de la entrega y, si el objeto ha sido entregado, es igual al importe del giro.

Internacionales

- Plazos para formular incidencia o reclamación: mínimo 15 días y máximo 6 meses, desde la fecha de admisión del envío.
- Indemnización, el importe máximo es la tarifa +30 DEG o tarifa + Valor Declarado en el caso de que se haya contratado seguro, cuya cobertura máxima son 3.000€.

En caso de reclamación de un envío deteriorado o con falta de contenido, con Seguro o Valor Declarado, se podrá solicitar documento justificativo del valor de la mercancía, factura de reparación o de reposición.

Los clientes con contrato recibirán las indemnizaciones según las condiciones fijadas en el mismo.

Si se trata de un envío con reembolso: la indemnización es igual que para la carta certificada si la pérdida se produce antes de la entrega y, si el objeto ha sido entregado, es igual al importe del giro.

** En 2022, 1 DEG = 1,1964 euros.*

1.5.1 CARTA CERTIFICADA TARIFA PLANA

Son cartas certificadas de ámbito nacional (España y Andorra) que utilizan un sobre a un precio fijo, no hay que rellenar impreso de admisión.

Hay tres modelos de tarifa plana: Carta certificada estándar, Carta certificada Premium y Carta certificada Premium Prepagada/prefranqueada.

Carta certificada estándar y Carta certificada Premium (Sin Código de Barras Preimpreso) en el momento de la venta se da de alta en la oficina. No se puede llevar el embalaje el cliente a su casa. Se venden simultáneamente cuando se le da de alta en admisión.
ESTOS PRODUCTOS NO SE VENDEN EN “VENTA DE PRODUCTOS” EN IRIS.

Carta certificada Premium Prepagada/prefranqueada (Con Código de Barras Preimpreso) El sobre lleva incorporado un código de barras. El cliente puede comprar los que quiera y llevarlos a su casa, y una vez preparados los lleva a cualquier oficina para su admisión. Una vez preparados, el cliente se dirige a oficina para su posterior admisión. Nos vamos a IRIS, en prepagados y se nos activa para leer el código de barra, leemos con la pistola el código de barras que lleva incorporado el sobre y el sistema genera una etiqueta con el código que hemos leído + los 5 dígitos del código postal de destino + la letra de seguridad para que pueda ser clasificado por las máquinas, en este caso sería la SCP (Sistema de Clasificación de Paquetería). Se imprime la etiqueta y se le pega al sobre.
ESTOS PRODUCTOS SE VENDEN EN “VENTA DE PRODUCTOS” EN IRIS.

Carta certificada estándar:

- Carta certificada hasta 50 g.
- Sobre de 162 x 229 mm.

Carta certificada Premium:

- Carta certificada hasta 100 g.
- Sobre de 189 x 250 mm.
- Seguro (VD) de 100€, ampliable hasta 3000€ con cargo adicional.
- Prueba de entrega electrónica: PEE-5, 5 años de custodia ampliables con cargo adicional a 10 o 15 (PEE-10 y PEE-15).
- Reembolso.

Carta certificada Premium prepagada/prefranqueada:

- Carta certificada hasta 100 g.
- Sobre de 189 x 250 mm.



- Seguro de 100€.
- Prueba de entrega electrónica: PEE-5, 5 años de custodia ampliables a 10 o 15 (PEE-10 y PEE-15).
- Código Barras preimpreso VD.

**En las tres modalidades, los envíos a destinos con diferente régimen fiscal solo pueden contener DOCUMENTOS.*

1.5.2 PREPAGADOS CERTIFICADOS

No necesitan franqueo ni cumplimentar el impreso de admisión. Su valor se revaloriza ajustándose a las tarifas en vigor cada año. Realizados en papel resistente y recubiertos en el interior con plástico.

- **Certificado prepagado con AR:** 150 x 135 mm (hasta 50g)
- **Sobre acolchado pequeño certificado:** 220 x 265 mm (hasta 200 g).
- **Sobre acolchado grande certificado:** 300 x 445 mm (hasta 500 g). Papel resistente, interior con plástico de burbujas.
- **Sobre semirrígido pequeño certificado:** 170 x 245 mm (hasta 200 g).
- **Sobre semirrígido grande certificado:** 310 x 445 mm (hasta 500 g). Especial para documentos que no deban doblarse.
- **Caja preparada pequeña certificada:** fácil de montar, de cartón, con cierre de seguridad, 230 x 140 x 80 mm (hasta 1 kg de peso).
- **Caja preparada mediana certificada:** fácil de montar, de cartón, con cierre de seguridad, 317 x 215 x 125 mm (hasta 3 Kg)
- **Caja preparada grande certificada:** fácil de montar, de cartón, con cierre de seguridad, 390 x 290 x 190 mm (hasta 7 Kg)

Las características son las mismas de cualquier certificado.

1.6 TARJETA POSTAL CERTIFICADA.

Aunque no es un producto habitual, la tarjeta postal puede circular con carácter certificado, con los servicios adicionales de aviso de recibo y reembolso. Su deterioro o extravío dará lugar a una indemnización igual a la de una carta certificada.

1.7 CARTA URGENTE ORDINARIA.

En 2020 la **Carta Urgente Ordinaria Internacional** se elimina de la cartera de productos, manteniéndose exclusivamente para clientes con contrato en vigor hasta finalización o renovación del mismo.

No se comercializarán en Oficinas, ni en nuevos contratos.

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

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

Ámbito

Nacional: incluye España y Andorra.

Plazo de entrega

1 día hábil (D+1), si el depósito se realiza en oficina antes de las 16 horas, en oficinas con turno de tarde, o de las 14:30 horas, en oficinas con horario sólo de mañana con origen y destino grandes poblaciones.

Acondicionamiento

El contenido puede ir en sobre, caja, tubo o rollo, siempre que se garantice su integridad. Los envíos deberán llevar etiqueta de franqueo generada por IRIS (que se coloca en el ángulo superior derecho del envío) o, en el caso de admisión múltiple, la etiqueta



preimpresa propia de este servicio, que se coloca el ángulo superior izquierdo del anverso (en la que figura la palabra urgente, el número y el código de barras).



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

Pesos

Hasta 500 g.

Dimensiones

Máximas recomendables para que sea posible introducir la carta en el buzón, 23,5 x 12 cm, con un espesor máximo de 10 mm.

Mínimas se establece, en forma de:

- Sobre o caja, 14 x 9 cm
- Rollo/tubo, largo + dos veces el diámetro = 17 cm, sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm.

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

Opciones

Sin contrato, con contrato deja de comercializarse manteniéndose solo para clientes con contrato vigente.

Servicios adicionales

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

Tarifas y bonificaciones

Las establecidas para estos productos.

Los tramos de peso establecidos son:

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

Las destinadas a Canarias, Ceuta, Melilla o Andorra estarán exentas de la aplicación de impuestos indirectos (Sin IVA).

Formas de pago

En el momento:

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

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

Franqueo pago diferido:

- Franqueo pagado.

1.8 TARJETA POSTAL URGENTE ORDINARIA.

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

1.9 CARTA CERTIFICADA URGENTE.

En 2020 la **Carta Certificada Urgente Internacional** se elimina de la cartera de productos, manteniéndose exclusivamente para clientes con contrato en vigor hasta finalización o renovación del mismo.
No se comercializarán en Oficinas, ni en nuevos contratos.

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

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

Entrega a domicilio bajo firma, si no se puede realizar la entrega se deja en el buzón aviso de llegada (M-4) para recoger en lista de oficina en el plazo de 15 días naturales. Se puede hacer seguimiento del envío con el código de barras.

Ámbito

Nacional: incluye España y Andorra.

Plazo de entrega

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

Pesos y dimensiones

Máximo 2 kg.

Medidas máximas:

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

Dimensiones mínimas:

- En forma de sobre o caja: 14 x 9 cm.
- En forma de rollo/tubo: largo + dos veces el diámetro = 17 cm, sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm.

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

Opciones

Sin contrato, con contrato deja de comercializarse manteniéndose solo para clientes con contrato vigente.

Servicios adicionales

- Valor declarado (3.000 euros máximo por asegurar).
- Aviso de recibo.
- Clasificación de envíos (con contrato).
- Prueba de entrega electrónica: PEE5 Postal (5 años de custodia).
- Recogida a domicilio (con contrato).
- Digitalización de documentos (con contrato)
- Petición de devolución, modificación o corrección de la dirección por el remitente.
- Seguimiento del envío a través de la web, APP y oficinas de Correos (Trazabilidad).
- Certificación de imposición y entrega.
- Normalización de direcciones (con contrato).
- Gestión del DUA por parte de Correos.
- Retorno de información (con contrato).
- 2º intento entrega (con contrato)

Tarifas y bonificaciones

Las establecidas para estos productos con los siguientes tramos de peso:

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

Las cartas destinadas a Canarias, Ceuta, Melilla o Andorra estarán exentas de la aplicación de impuestos indirectos (Sin IVA).

Formas de pago

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

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

- Franqueo pago diferido.
- Franqueo pagado.

Garantías por deterioro o extravío:

- Plazos para formular incidencia o reclamación: Mínimo 7 días y máximo 4 meses desde la fecha de admisión del envío.
- Indemnización, tarifa abonada multiplicada por 10, más el valor declarado en el caso de haberlo contratado.
- En caso de siniestro, se abonará la menor de las siguientes cantidades:
 - ✓ Por el valor declarado.
 - ✓ Por reposición del objeto extraviado.
 - ✓ Por reparación del objeto dañado.

Es necesario comunicar el deterioro en el momento de recepción del envío. De lo contrario se considerará entregado en buen estado.

Se podrá solicitar fotos del embalaje y del contenido deteriorado, para probar el daño y si el embalaje es adecuado para garantizar la integridad del envío.

En caso de reclamación de un envío extraviado, deteriorado o con falta de contenido, con seguro o valor declarado, se podrá solicitar documento justificativo del valor de la mercancía, factura de reparación o de reposición.



1.10 TARJETA POSTAL CERTIFICADA URGENTE.

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

1.11 NOTIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y JUDICIAL

Es un producto especialmente diseñado para el uso exclusivo de entidades administrativas y judiciales. La notificación garantiza la entrega de comunicaciones con carácter legal, incluye dos intentos de entrega en fecha y hora distinta y deja constancia fehaciente de la recepción del envío, si no es posible realizar la entrega se deposita en el buzón Aviso de Llegada M-4 para recoger en lista de oficina durante el plazo de 7 días naturales. Este servicio pueden utilizarlo todas las administraciones sin que sea necesario formalizar contrato con Correos, aunque lo habitual es que sí exista ese contrato. Cumple todos los requisitos de la Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (Ley 39/2015, de 1 de octubre).

En la actualidad, las notificaciones procedentes de organismos judiciales y las notificaciones procedentes de organismos administrativos se diferencian en la forma de entrega.

Las notificaciones judiciales (productos SGIE: NC, NF Y NJ) atendiendo a la Ley 24/1998 RD 1829/1999 realizarán el segundo intento de entrega dentro de los tres días siguientes al primer intento y con una diferencia horaria de 60 minutos.

Las notificaciones administrativas (productos SGIE: NA, NE, ND, NT NV, N3,90) se han modificado por la Ley 39/2015, vigente desde el 2 de octubre de 2016, y que en su artículo 42.2 recoge textualmente: “Cuando la notificación se practique en el domicilio del destinatario, de no hallarse presente éste en el momento de entregarse la notificación, podrá hacerse cargo de la misma cualquier persona mayor de 14 años que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad. Si nadie se hiciera cargo de la notificación, se hará constar esta circunstancia en el expediente, junto con el día y la hora en que se intentó la entrega, intento que se repetirá por una sola vez y en una hora distinta dentro de los tres días siguientes. En caso de que el primer intento se haya realizado antes de las 15 horas, el segundo intento deberá realizarse después de las 15 horas y viceversa, dejando en todo caso al menos un margen de tres horas entre ambos intentos de notificación.

Ámbito

Nacional (España).

Acondicionamiento

En el anverso del envío figurará la palabra “NOTIFICACIÓN” en caracteres muy visibles y, debajo de ella, el acto a que se refiere (citación, requerimiento, resolución...) y la indicación “expediente nº...” Además figurará el número de certificado y el nombre del órgano remitente y su dirección.

Si se trata de una notificación informatizada SICER, figurará en el anverso del sobre y en el Aviso de Recibo la indicación “NOTIFICACIÓN INFORMATIZADA” con un código de barras alfanumérico estructura SICER. Todos los envíos van acompañados del modelo normalizado de Aviso de Recibo (salvo las que lleven PEE).

Peso y dimensiones

Peso hasta 2 kg.

Dimensiones máximas en forma de:

- Sobre: Largo + Ancho + Alto = 90 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 60 cm.

Dimensiones mínimas en forma de:

- Sobre: 14 x 9 cm.

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

Plazos de entrega

93% de los envíos en 3 días hábiles (D+3):

- **Local:** 1 día hábil.
- **Provincial:** 2 días hábiles.
- **Nacional:** 3 días hábiles.

En caso de envíos masivos, los compromisos se fijarán con el cliente.

Valores añadidos

- Gestión de entrega de notificaciones.
- Aviso de Recibo.
- Prueba de Entrega Electrónica (PEE), según el plazo de custodia: PEE 5 Postal (5 años de custodia), PEE 10 Postal (10 años) y PEE 15 Postal (15 años).
- Petición de devolución, modificación o corrección de dirección.
- Recogida a domicilio (clientes con contrato).
- Identificación de Notificaciones, a través de Correos Online, que permite imprimir desde el ordenador etiquetas y sobres con el código de barras de notificación y las relaciones de los envíos para su depósito e incluso pagar su franqueo online.
- Normalización de direcciones (con contrato).

Los clientes que hayan contratado **Acuerdos Especiales** pueden disponer de varios servicios adicionales extra:

- Nota de cortesía.
- Retorno de información.
- Gestión de información de devoluciones.
- Servicio complementario de clasificación de documentos devueltos.
- Tercera entrega ordinaria.
- Tercera entrega urgente.
- SMS enviado al notificado.
- Digitalización de documentos: la digitalización de los AR con retorno de la información es una prueba de entrega electrónica que no requiere soporte físico. Correos, una vez realizada la entrega, digitaliza la imagen y la devuelve por vía electrónica al remitente.
- Servicio integral de Notificaciones: Correos imprime, envía, entrega e informa de los resultados de la entrega.

Formas de Pago

El pago se puede efectuar en el momento de la admisión: en metálico, mediante transferencia bancaria, tarjeta de crédito o débito o tarjeta Más Cerca (los sistemas de franqueo pueden ser: sellos, estampillas de franqueo, etiquetas adhesivas generadas por IRIS, franqueo pagado en oficina, máquina de franquear, franqueo electrónico (Correo online) o franqueo diferido (franqueo pagado)).

Opciones

Con y Sin contrato.

1.11.1 ENVÍOS SICER

Son servicios de cartas certificadas o notificaciones con acuerdos especiales, como condiciones de entrega personalizadas, que presta Correos a organismos públicos y empresas privadas, que tienen la característica de que el cliente requiere el envío de información telemática sobre el resultado de los intentos de entrega de los envíos y, en su caso, de la devolución de los mismos. Existe también una modalidad de cartas ordinarias con tratamiento SICER (Sistema de Información y Control de Envíos Registrados).

Los clientes presentarán sus envíos en Centros de Admisión Masiva y recibirán la información sobre sus envíos a través de intercambios de ficheros telemáticos.

Los envíos con tratamiento SICER van identificados con un código de barras (code 128) de 23 caracteres:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
X	X	C	C	C	C	C	C	C	C	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	H

Los dos primeros caracteres alfanuméricos equivalen al producto; los 8 siguientes caracteres numéricos equivalen al código del cliente; los 12 siguientes caracteres numéricos identifican el envío; el último carácter, que es alfabético, es un código de control.

Dentro de la modalidad de **cartas certificadas** destacan los siguientes productos:

Certificado informatizado 1-15 (C1)

Tiene un intento de entrega a domicilio. Si este resultara fallido, se pasa a Lista, donde permanecerá 15 días naturales a disposición del destinatario. Puede contratarse Aviso de Recibo o PEE.

Certificado informatizado 2-7 (C2)

- En la distribución se efectuarán dos intentos de entrega a domicilio y estará en la oficina durante 7 días naturales a disposición del destinatario.
- Se informará al remitente por vía telemática de los dos intentos de entrega y del resultado de permanencia en la oficina.
- La distribución a domicilio se realizará en dos intentos de entrega. El primer intento se realizará a la llegada del envío a la unidad de distribución. El segundo intento de entrega a domicilio, el segundo día hábil posterior después del primer intento.
- Estos certificados no se podrán reexpedir por cambio de dirección, ni siquiera cuando lo solicite el destinatario.
- Se dará información diariamente de los resultados de los intentos de entrega. El plazo máximo de días para finalizar la información de los envíos de una remesa es de 16 días hábiles desde la fecha del depósito de los envíos. Este plazo se puede dar únicamente para los envíos que agoten todos los intentos de entrega (los dos intentos de entrega a domicilio) y que hayan permanecido en la oficina durante 7 días naturales.

Certificado informatizado 2-15 (C5)

- Tiene dos intentos de entrega a domicilio. Su permanencia en Lista es de 15 días naturales.
- Todos los envíos constan, en hoja plegada, de un AVISO DE RECIBO, un AVISO DE LLEGADA y un AVISO INFORMATIVO.

Certificado 1-0-B (EL)

- Certificado con Acuerdo Especial con código de barras iniciado por EL.
- Tiene un intento de entrega a domicilio en turno de tarde.
- No pasa a lista, si la entrega es fallida, se deposita en el buzón domiciliario en ese mismo momento.
- PEE, no necesita control SICER.

Certificados documentos TB-2 del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA)

- Tiene dos intentos de entrega a domicilio: el primero se realizará en el primer reparto del mismo día de la recepción en la Unidad. El segundo, al día siguiente o en el siguiente día laborable.
- En ningún caso pasa a la oficina de Correos (Lista).
- Una vez han resultado fallidos los dos intentos de entrega a domicilio se intenta, al día siguiente del segundo, la entrega en la sucursal del BBVA indicada por el banco en la documentación de cada envío. Si fuese imposible la entrega en la sucursal por haber cerrado definitivamente, se devuelve a la dirección que figura en el reverso de cada envío.
- Incluye 3 Avisos plegados, dos de Llegada y uno de Recibo.
- Se graba únicamente el último intento de entrega, que solo podrá ser:
 - Clave 01: Entrega a domicilio.
 - Clave 16: Entregado a oficina del cliente.
 - Clave 17: No entregado en oficina del cliente.
- En caso de robo o extravío de alguno de estos envíos, se informará inmediatamente por teléfono o fax a la Subdirección de Gestión Logística.

Dentro de la modalidad de **notificaciones informatizadas** destacan los siguientes productos:

Notificación informatizada NT

- La distribución a domicilio se realizará en dos intentos de entrega, con las formalidades de los intentos de entrega de las notificaciones administrativas.
- Los envíos permanecerán en la oficina a disposición

RECEPCIÓN		ENTREGA DOMICILIARIA		OFICINA	
1. Lugar de entrega y hora de entrega		1. Entregado a Domicilio		3. Entregado	
2. Lugar de entrega y hora de entrega		2. Dirección incorrecta		3. No entregado	
3. Ausente Reporte		3. Ausente Reporte			
4. Desconocida		4. Desconocida			
5. Fallido		5. Fallido			
6. Rechazado		6. Rechazado			
7. No es hora de entrega		7. No es hora de entrega			

del destinatario durante 7 días naturales, cuando el segundo intento de entrega a domicilio haya resultado fallido. Acuerdo nacional el Aviso de recibo es amarillo, si es zonal color crema.

- AR o PEE.

Notificaciones informatizadas de la Agencia Tributaria (90...)

- Se trata de una notificación informatizada con el tratamiento general de una notificación administrativa (dos intentos de entrega a domicilio y 7 días de permanencia en lista).
- Tiene el aviso de recibo impreso en color azul en el anverso del propio sobre, debiéndose separar del mismo por el trepado dispuesto al efecto en el momento de entrega.
- En el aviso de recibo figura la leyenda: “NOTIFICACIÓN INFORMATIZADA”.
- En la parte superior del aviso de recibo figura una fecha límite para la entrega al destinatario.
Si se supera esa fecha no se debe realizar el primer intento de entrega al destinatario. Debe devolverse al remitente, indicando en el sobre “fuera de fecha límite”.
- En la parte superior del aviso de recibo tiene un código de barras para la grabación en SGIE.
- Estas notificaciones tienen algunas peculiaridades en el proceso de entrega. La Agencia Tributaria no considera necesario que figure en su aviso de recibo la clave 07 NADIE SE HACE CARGO, por lo que, cuando en el reparto se presente este resultado, se consignará 03 AUSENTE.
- La causa 04 DESCONOCIDO solamente se consignará cuando se tenga la absoluta certeza de que el destinatario no vive en la dirección del envío. **En este caso ya NO se efectuará el segundo intento de entrega** cuando el primer intento hubiese resultado desconocido, haciendo constar esta circunstancia en el aviso de recibo.
- En los casos en que existan dudas sobre los envíos dirigidos a particulares o empresas en los que el destinatario se haya ausentado o cerrado sus establecimientos, no se consignará la causa 04 DESCONOCIDO, sino que se marcará 03 AUSENTE, realizando igualmente el segundo intento de entrega y dejando el correspondiente aviso de llegada y pase del envío a Lista.
- A efectos de reenvío, la Agencia Tributaria ha solicitado expresamente que no se pueden reenviar ni reexpedir sus notificaciones.



Notificaciones informatizadas digitalizadas (NS)

Se trata de una notificación informatizada general (SICER) con sus mismas características y tratamiento postal (dos intentos a domicilio y 7 días naturales de permanencia en lista), a la que finalmente se digitaliza su aviso de recibo.

Notificaciones informatizadas con lista y depósito en buzón (NE).

Se denomina Notificación Informatizada Tercer Intento Buzón.

- Tiene dos intentos de entrega a domicilio, con las formalidades de los intentos de entrega de las notificaciones administrativas.
- Si resultase fallido el segundo intento de entrega a domicilio se pasará a lista, donde permanecerá 7 días naturales a disposición del destinatario.
- En caso de no ser recogida en lista, se separa el aviso de recibo en la oficina (se liquida como no retirada de la oficina y depositada en buzón) y el envío pasa la unidad de reparto para su posterior depósito en el buzón domiciliario del destinatario como envío ordinario. Se puede contratar Aviso de recibo o PEE.

El formulario muestra los siguientes campos y secciones:

- Logo de Correos de México y datos de contacto.
- Código de barras y número de notificación: 40717 - CERTIFICADO PEE - FISICAL.
- Sección "AVISO DE RECIBO" con el título "NOTIFICACIÓN INFORMATIZADA" y "OPCIONER A CENTRO DE CONTROL DE CERTIFICADOS".
- Sección "FRANQUEO PAGADO" con el número "Aut. N° 25042000".
- Formulario de "FORMA EMPLEADO" con una tabla de seguimiento de intentos de entrega:

FORMA EMPLEADO	Segundo intento
1. Entregado con	FORMA EMPLEADO
2. No entregado	
3. Ausente legítimo	
4. Desconocido	
5. Fallecido	
6. Retirado	
7. No se lista cargo	
8. Entregado en lista	
9. No entregado en lista	

Además, el formulario incluye campos para "FORMA DEL RECEPTOR", "FECHA", "HORA", "CERTIFICACIÓN" y "RELACION CON EL DESTINATARIO".

Notificación informatizada sin lista y buzón (ND)

Es una notificación informatizada con un procedimiento específico en distribución: tiene dos intentos de entrega a domicilio. En caso de resultar fallido el segundo intento no se pasa a lista, se deposita en el buzón domiciliario en ese mismo momento quitando el Aviso de recibo.

Notificación informatizada Tercer Intento turno Tarde (N3)

Tiene dos intentos de entrega y siete días naturales en Lista, si no es recogido en ese tiempo se realiza tercer intento de entrega en turno de tarde (solo capitales de provincia y grandes ciudades).

Finalmente, queda por señalar que también existen **envíos ordinarios con tratamiento SICER:**

Los **envíos "OB"** son envíos ordinarios acogidos a acuerdos especiales. Estos envíos ordinarios tienen en el anverso un código de barras que comienza por las letras OB y que permite su control informático (SICER). El único evento que se graba de estos envíos es su devolución, en la PDA o en SGIE si no es posible en la PDA.

Se devuelven al Centro de Control Provincial de Certificados. La entrega se realiza en el buzón domiciliario como cualquier ordinario.

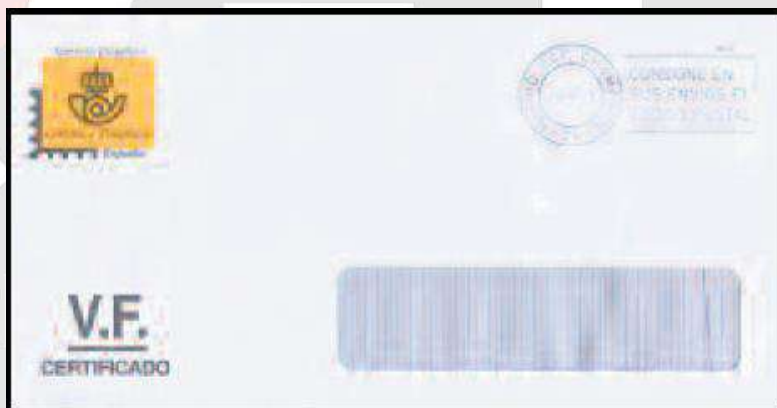
ENVIOS CON TRATAMIENTO SICER

	PRODUCTO	1er Intento	2º Intento	Lista	Buzón	Observaciones
ENVIOS REGISTRADOS	C1	Si	No	15 D	No	- Certificado informatizado 1-15 - Con contrato servicio adicional PEE en vez AR
	C2	Si	Si	7 D	No	
	C5	Si	Si	15 D	No	- Certificado informatizado 2-15 - Hoja plegada con AR llegada e informativo
	EL 1-0-B con PEE	Si	No	No	Si	- Primer intento turno tarde
	TB2	Si	Si	No	No	- Certificado doc TB2 (BBVA) - 3er intento oficina bancaria - Incorpora aviso llegada y recibo especial pegado - Solo se graba último intento entrega: <ul style="list-style-type: none"> • 01 entrega domicilio • 16 entrega oficina cliente • 17 no entrega oficina cliente
NOTIFICACIONES INFORMATIZADAS	90...	Si	Si	7 D	No	- Notificación Agencia Tributaria - No se puede reexpedir ni reenviar - AR impreso en anverso (azul) - Parte sup AR fecha limite entrega (pasada antes 1er intento devolver con indicación "Fuera de fecha límite") - No tiene opción 07 Nadie se hace cargo, lo considera 03 Ausente - 04 Desconocido, certeza que destinatario no vive allí
	NT	Si	Si	7 D	No	- Notificación informatizada - Acuerdo Nacional (AR amarillo), Zona (AR color crema) - Con contrato servicio adicional PEE en vez AR
	NS	Si	Si	7 D	No	- Notificación informatizada digitalizada - AR digitalizado
	N3	Si	Si	7 D	No	- Tercer intento turno tarde
	ND	Si	Si	No	Si, tras 2º intento	- Notificación informatizada SIN LISTA - Deposito en buzón - Separar AR
	NE	Si	Si	7 D	Si, tras declarar sobrante	- Notificación informatizada con lista y deposito en buzón - No recogida en lista se separa AR en oficina y liquida como NO RETIRADO EN OFICINA - Con contrato servicio adicional PEE en vez AR
ENVIOS ORDINARIOS	OB	Si	No	No	Si	- Anverso código barras - Solo grabar en SICER causa devolución - Grabados se centralizan en Centros de Control Provincial de Certificados - Ordinarios - No se graban en SGIE

2. OTROS SERVICIOS POSTALES

2.1 VALOR FILATÉLICO

Es un envío de características intermedias entre los envíos certificados y los envíos con valor declarado. Sirve para enviar sellos o sobres prefranqueados con valor filatélico a coleccionistas.



Estos envíos se identifican con

las siglas V.F. y todas las remesas se depositan (se admiten) en Madrid, siendo remitente el servicio filatélico de Correos. Los valores filatélicos se tratan como VALORES en el momento de la admisión y durante su curso, pero se entregan como certificados.

El código de barras que figura en la ventanilla del envío es válido para SGIE, así como los datos del destinatario. No se trata de un envío SICER.

Tiene dos intentos de entrega a domicilio con las características de un envío certificado: el primero se realiza el mismo día de su llegada a la unidad de reparto; el segundo, dentro de los

tres días hábiles siguientes al primero. Si el segundo intento resulta fallido, se pasa a lista, donde permanecerá durante 15 días naturales.

Estos envíos no llevan aviso de recibo.

2.2 CECOGRAMA

Este producto permite el envío de cartas cecográficas abiertas y los clisés con signos de cecografía (escritos en sistema Braille). Lo mismo regirá para los envíos internacionales que contengan grabaciones sonoras y papel especial destinado únicamente al uso de ciegos, siempre que se expidan por un instituto de ciegos oficialmente reconocido o que estén dirigidos a un instituto similar.

Ámbito

Nacional (España y Andorra) e internacional.

Embalaje

Deben ir acondicionados de manera que su contenido esté protegido, sin entorpecer una verificación rápida del mismo.

Peso y dimensiones

Peso máximo: 7 kg.

Dimensiones máximas:

- En forma de sobre/caja: $L + A + A = 90$ cm, sin que la mayor exceda de 60 cm.
- En forma de rollo/tubo: $L + 2 D = 104$ cm, sin que la mayor exceda de 90 cm.

Dimensiones mínimas:

- En forma de sobre: 14 x 9 cm.
- En forma de rollo: $L + 2 D = 17$ cm, sin que la mayor sea inferior a 10 cm.

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

Tarifas

Circulan con carácter ordinario en el ámbito nacional e internacional.

Estarán exentos de franqueo siempre que se envíen a o por una persona ciega u organización para ciegos.

Transporte

En el ámbito internacional circulan siempre por vía superficie.

2.3 VALIJAS

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

- **Valijas Unitoque:** Se entregan y recogen a la vez.
- **Valijas Bitoque:** Se entregan y recogen en diferentes horas.



Ámbito

España y Andorra. Se han fijado 4 zonas:

- **ZONA 1:** Provincial.
- **ZONA 2:** Península.
- **ZONA 3:** Baleares, Ceuta y Melilla.
- **ZONA 4:** Origen Península y Baleares con destino Canarias.

Plazo de entrega

1 día hábil en todo el territorio nacional, el horario y destino se acuerda con el cliente.

Acondicionamiento y embalaje

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

Peso

Hasta 20 kg.

CORREOS

Servicios adicionales

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

Servicios complementarios

- Clasificación de documentos (tarifa adicional por documento).
- Venta de bolsas de valijas.
- Trazabilidad de Valijas*: Se trata de valijas con fichero de retorno a través de la liquidación en SGIE.

*La funcionalidad principal del servicio de trazabilidad de valijas es dotar a los clientes de la información sobre las entregas y recogidas de sus valijas.

Se enviará la información de retorno una vez que liquide SGIE, de esta forma tendremos un primer acercamiento a la trazabilidad de la valija (ideal para banca y grandes empresas).

¿Cómo funciona?

- **Exportación de la información de las liquidaciones de las unidades de entrega y recogida de Valijas:** Toda la información relativa a las liquidaciones de valijas de ese día, se exportará para poder trabajar con la información y posteriormente enviársela a los clientes.
- **Filtrado de la información:** Se filtrará la información obtenida a nivel de cliente.
- **Mapeo de la información:** Se realizará un mapeo de la información de forma que se siempre se envíe en el mismo formato y éste sea comprensible para el cliente.

Alta del servicio

- **Cientes nuevos:**
 - Informar al cliente: Proporcionar al cliente información relativa a los datos que va a recibir y sobre todo al formato del fichero para que pueda utilizar la información.
 - Identificar la información relevante: Se identificará la información que necesita el cliente.
 - Mapeo de la información: Se realizará un mapeo de la información de forma que se siempre se envíe en el mismo formato y éste sea comprensible para el cliente.
- **Cientes actuales:**
 - Se identificarán las valijas del cliente en SGIE: Análisis de las valijas trabajadas y exportación de información desde SGIE.
 - Identificar la información relevante: Se identificará la información que necesita el cliente.
 - Mapeo de la información: Se realizará un mapeo de la información de forma que se siempre se envíe en el mismo formato y éste sea comprensible para el cliente.

Ejemplo de los campos incluidos en el retorno de información de valijas (el formato será el mismo que el del Retorno de Información habitual):

U	VERSIÓN FICHERO	CODIGO VALIJA	DETALLABLE	NOMBRE CLIENTE	CICLO (0 ó 1)	CÓDIGO EVENTO (100,101 Ó 105)	LITERAL EVENTO (RECOGIDO O INCIDENCIA)	FECHA	HORA	DIRECCIÓN	CP DESTINO	POBLACIÓN	PERIODICIDAD DE LA VALIJA
C	2010v001	Z7715	81000000	CTEENMOB	0	105	REALIZADA	20200424	10:30	vía de Dublin, 7	28042	MADRID	L
R	2010v001	Z7715	81000000	CTEENMOB	0	101	NO REALIZADA_ Causa Cliente	20200424	12:00	c/ Pastor, 3	28070	MADRID	L X V
R	2010v001	Z7715	81000000	CTEENMOB	0	100	NO REALIZADA_ Causa Correos	20200424	10:00	c/ Mayor, 11	28070	MADRID	J
R	2010v001	Z7715	81000000	CTEENMOB	1	105	REALIZADA	20200424	11:30	c/ Lisboa, 9	28924	ALCORCÓN	M J
F	2010v001	Z7715	81000000	CTEENMOB	0	105	REALIZADA	20200424	14:30	vía de Dublin, 7	28042	MADRID	V

Descripción de los campos incluidos en el informe:

- **U:** Sirve para identificar el comienzo y fin de registros con información:
 - C - Comienzo. Identifica el primer registro del fichero.
 - R - Resto de registros.
 - F - Fin. Identifica el último registro del fichero.

- U - Si es registro único.
- **Versión Fichero:** Cada vez que hay una modificación de la información de retorno se actualiza la versión del fichero.
- **Codido Valija:** Identificación de la Valija.
- **Detallable:** Id del Cliente.
- **Nombre Cliente:** Nombre del Cliente.
- **Ciclo (0 ó 1):** Identificación del momento del ciclo:
 - 0 Entrega.
 - 1 Recogida.
- **Código Evento (100,101 ó 105)/Literal Evento (Recogido o Incidencia):** Descripción del evento:
 - 100 No realizada_Causa Correos.
 - 101 No realizada_Causa Cliente.
 - 105 Realizada.
- **Fecha:** Fecha del evento.
- **Hora:** Hora del evento.
- **Dirección:** Dirección del punto donde se realiza la recogida o la entrega de la valija.
- **CP Destino:** Código postal del punto donde se realiza la recogida o la entrega de la valija.
- **Población:** Población del punto donde se realiza la recogida o la entrega de la valija.
- **Periodicidad de la Valija:** Días en los que se realiza la valija.

Tarifas

Se han fijado 4 zonas:

ZONA 1: provincial.

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

ZONA 2: península.

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

ZONA 3: Baleares, Ceuta y Melilla.

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

ZONA 4: Origen Península y Baleares con destino Canarias.

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

Tarifa adicional los envíos con destino Canarias, Ceuta o Melilla estarán exentos de la aplicación de impuestos indirectos (Sin IVA).

Formas de pago

Pospago, siempre con contrato.

Valijas de uso interno de Correos

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

3. SERVICIOS TELEGRÁFICOS

Son envíos que se transmiten por las redes de telecomunicaciones de Correos. Los productos de telecomunicación destacan por tener un tratamiento urgente durante todo su proceso (desde la admisión hasta la entrega). Estos servicios no están incluidos en el Servicio Postal Universal ni se regulan por la Ley Postal 43/2010.

3.1 TELEGRAMA

Es todo mensaje escrito destinado a ser transmitido a través de la red de telecomunicaciones de Correos, mediante caracteres telegráficos (un código de señales). Los telegramas permiten que quede constancia del texto enviado, tienen validez legal y entrega urgente a domicilio, bajo firma. Se distinguen varios tipos y modalidades de telegramas en función del territorio que recorren, en función de las indicaciones de servicio y en función del expedidor.

En función del territorio que recorren podemos distinguir entre telegramas interiores y telegramas internacionales.

- Son telegramas **interiores** los que circulan únicamente por territorio nacional; incluye los intercambiados entre España y Andorra.
- Son telegramas **internacionales*** los que van dirigidos al extranjero. Estos telegramas se dividen, a efectos de tarifas, en continentales e intercontinentales.
 - **Continentales** los dirigidos a Europa y a los países de la cuenca mediterránea (Turquía, Argelia, Egipto, Israel, Jordania, Líbano, Libia, Marruecos, Siria y Túnez).
 - **Intercontinentales** los dirigidos al resto de países.

Según la **indicación de servicio** que puede llevar el telegrama, distinguimos diversas modalidades:

- Relativos a la seguridad de la vida humana (**SVH**): con prioridad absoluta de transmisión y entrega. Pueden llevar acuse de recibo. Expedidos por autoridades y particulares.

- Telegramas de Estado (**ETAT**): de régimen internacional, relativos a asuntos de estado. Debe constar el sello de la autoridad que lo expide. Pueden expedirse con prioridad (**ETAT PRIORITE**).
- Relativos a las personas protegidas en tiempos de guerra por los Convenios de Ginebra (**RCT**).
- Meteorológicos (**OBS**): Los intercambiados entre departamentos de los servicios de meteorología que contienen exclusivamente observaciones o previsiones meteorológicas.
- **PC**: Telegrama con acuse de recibo.
- Avisos de servicio (**A**): son telegramas generados para gestionar incidencias de los otros telegramas.
- **POSTFIN**: De los servicios financieros postales en otros países.
- Con franquicia de la UIT (**CONFERENCE**).

Según el **expedidor** pueden ser:

- **Privados**: los enviados por cualquier persona o entidad, sujetos a tarifa vigente
- **De servicio**: los que se intercambian entre oficinas, empleados o departamentos del servicio telegráfico para temas relacionados con los mismos.

Los telegramas permiten las siguientes **formas de admisión**:

- **Ventanilla**: en cualquier oficina de la red telegráfica, salvo en oficina rurales, ya que no pueden hacer la admisión y no se podrían cumplir los plazos establecidos.
- **Teléfono**: Este servicio se llama Telebén. El expedidor llama al 915 197 197 y se tramita el telegrama que se entregará el mismo día (según hora y destino) en el domicilio señalado y bajo firma.
- **Oficina Virtual (Mi Oficina)**: desde el canal online de Correos.

Según **curso y entrega**: en todos los casos la modalidad solicitada es elegida por el expedidor.

- **Dirección completa o a domicilio**: se entrega a la persona y dirección que el expedidor haya indicado.
- **Dirección telefónica**: el expedidor pide que se comunique por teléfono su telegrama. Deberá constar en el mismo "TFx", donde "x" es el número de teléfono del destinatario. Hay dos modalidades: con reparto posterior a la comunicación telefónica, si el expedidor consigna las señas, o sin reparto posterior.
- **Dirección lista**: si el expedidor quiere que su telegrama se entregue en alguna oficina de Correos, deberá indicar después del nombre del destinatario "Lista de Correos" y el nombre de la oficina elegida con el código postal correspondiente.
- **Dirección apartado de Correos**: después del nombre se indicará "Apartado de Correos" seguido del número de apartado y el nombre de la oficina con su código postal correspondiente.
- **Telegrama por correo**: son aquellos que se envían postalizados desde la oficina telegráfica más cercana a su destino, por carecer este último de telégrafo. Se entrega bajo firma como si de una carta certificada se tratara.

- **Dirección Telefax:** el mensaje va dirigido a un abonado a este servicio explotado por la compañía telefónica y el expedidor ha consignado como indicación "FAXx" siendo "x" el número de llamada del abonado. Se entregará realizando la interconexión Burofax Telefax.
- **Dirección Télex:** cuando el destinatario sea abonado al Servicio Télex, el expedidor puede solicitar que su mensaje sea entregado por este medio. En este caso se consigna la Indicación de servicio "TLXx". Siendo x el número télex del destinatario. Esta clase de dirección puede emplearse en telegramas interiores e internacionales. Transmisión inmediata. Correos ofrece este servicio a través de internet con un emulador de Télex.

Ámbito

Nacional e Internacional*.

Tarifas

Nacional:

- Telegramas con o sin entrega domiciliaria (entrega en lista, apartado o comunicar por teléfono). Importe fijo por telegrama + importe fijo cada 50 palabras o fracción.
- Telegramas admitidos por teléfono: tarifa adicional por cada despacho, además de la tarifa que le corresponda.

Internacional*:

- Régimen continental: importe fijo + fijo por cada palabra, sin mínimo.
- Régimen intercontinental: una cantidad por palabra, con un mínimo de 7 palabras.
- Telegramas admitidos por teléfono (Telebén): además de la tarifa correspondiente llevarán un suplemento por cada despacho.

** Hasta nuevo aviso no se presta servicio Internacional.*

A todos debe añadirse un 21 % de IVA.

Tipos

Cuando procedemos a la admisión de un telegrama y seleccionamos el tipo de telegrama, en el combo desplegable se nos ofrecen las siguientes opciones:

Código del Producto	Descripción del Producto
OD	Telegrama nacional ordinario domicilio
OL	Telegrama nacional ordinario a lista
C1	Telegrama continental ordinario
IO	Telegrama intercontinental ordinario
TS	Telegrama interior tasado
TC	Telegrama continental tasado
TI	Telegrama intercontinental tasado

Plazo

En el ámbito nacional el mismo día D+0 (para los envíos depositados en oficina antes de las 13:00 h.- 12:45 h admisión online y destinados a localidades con unidades de reparto especial, excepto los meses de julio, agosto y septiembre) o a la mañana del siguiente día hábil D+1 (para el resto de los envíos). En el ámbito internacional, según país de destino.

Servicios adicionales

Nacional

- Admisión por teléfono (915 197 197).
- Acuse de recibo (PC).
- **PEE 5** Telegráficos, prueba de entrega electrónica con custodia durante 5 años
- Aviso de servicio (servicio tasado).
- Copia certificada, certificación de texto y certificación de entrega.

Internacional

- Aviso de servicio (servicio tasado).
- Copia Certificada.
- Admisión por teléfono (915 197 197).

Garantías

Por demora imputable a Correos, devolución de la tarifa abonada sin los servicios adicionales.

Acondicionamiento

Correos pone a disposición de sus clientes un impreso específico (TG-1) para escribir los datos de remitente, destinatario y el mensaje; aunque esa información puede presentarse en otro papel, que se adhiera al impreso TG-1.

El cliente debe rellenar el impreso de admisión TG-1, donde anotara los datos relativos al destinatario, domicilio y localidad. También puede anotar el teléfono del destinatario. En el campo reservado para la dirección puede escribir como dirección válida: un número de teléfono o de fax. Además se consideran direcciones validas: un apartado de Correos o "Lista de Correos". Los telegramas solo pueden dirigirse a un único destinatario, por lo que aunque la dirección sea la misma, si el cliente quiere enviar un telegrama a varios destinatarios deberá confeccionar tantos telegramas como destinatarios haya.

Bajo la dirección figura el espacio reservado al texto, donde escribirá el mensaje que quiere enviar. Debe informarse al cliente que los datos de remitente no se transmiten a destino a no ser que se incluyan en el texto.

Una vez el cliente ha rellenado el impreso, se comprueba que la letra es legible y se aclaran las palabras dudosas. Hay que tener en cuenta que se debe transmitir textualmente lo que el cliente ha rellenado en el impreso, utilizando únicamente caracteres telegráficos, por lo que, en el caso que aparezca en el texto algún carácter que no se ajuste a los admitidos, se debe

avisar al cliente para que lo anule o sustituya. Si se realizan correcciones en el impreso, el cliente debe firmar su conformidad con la modificación.

El formulario de Telegrama de Correos y Telégrafos está dividido en varias secciones:

- Encabezado:** Incluye el logo de Correos y Telégrafos y el título "TELEGRAMA".
- Campos de Datos:**
 - N.º DE ENVÍO DE MARCACIONES
 - OFICINA DE ORIGEN
 - PALABRAS
 - HORA
 - IMPORTE EN PESETAS
 - OFICINA DE DESTINO
 - INDICACIONES DE SERVICIO
- Indicaciones de Servicio:**
 - DESTINATARIO
 - SERIAL
 - TELEGRAMA
 - DESTINO
 - TELE
 - FAL
- Texto:** Un espacio amplio para escribir el mensaje del telegrama.
- Remitente:**
 - SERIAL DEL EXPEDIDOR
 - NOMBRE
 - DIRECCIÓN
 - SITIO
 - BOLETAJE

Es importante tener en cuenta el número de palabras del telegrama, ya que su tarifa depende de ese número de palabras. A este respecto cabe señalar que en el telegrama se cuentan todas las palabras que van a ser transmitidas:

- Nombre del destinatario.
- Dirección.
- Destino.
- Texto y firma (si la lleva).
- Indicaciones de servicio: PC, etc.

Se computan solo a petición del expedidor:

- Signos de puntuación y otros.
- Datos accesorios al destino.

En el cómputo y tasación hay que señalar algunas particularidades:

- Las indicaciones de servicio cuentan como una palabra real.
- La indicación "PC-ACUSE DE RECIBO", se define como una palabra real.
- El nombre de la oficina postal y telegráfica de destino se agrupa subrayándolo y se cuenta como una palabra real.
- Comillas: se escriben dos apóstrofes (") a ambos lados de la palabra y se cuentan como dos caracteres (que forman parte de la palabra a la que se refieren).
- Paréntesis: cada signo que forma el paréntesis se considera un carácter más de la palabra a la que va unida.

Caracteres Telegráficos Válidos	
Letras	A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N, Ñ, O, P, Q, R, S, T, U, V, W, X, Y, Z.
Cifras	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 0.
Signos	[.], [,], [:], [?], [-], [(), ()], [/], [+]

No se contabilizan (ni en el régimen interior ni en el internacional) los acentos ni las diéresis, ya que no se van a transmitir.

En los telegramas de régimen interior solo se cuentan las palabras reales, en los telegramas de régimen internacional se distingue entre palabras reales y palabras tasables: cada palabra, grupo de caracteres o expresión que no exceda de 10 caracteres, se computa como una unidad tasable, cuando una palabra exceda de 10 caracteres, se computa a razón de una unidad tasable por cada 10 caracteres o fracción.

Ejemplo
<ul style="list-style-type: none">Las uniones de caracteres se computan como una palabra en el ámbito interior (ej. AFECTUOSAMENTE). En el ámbito internacional se computan como una palabra hasta los 10 caracteres y como una palabra más cada 10 caracteres o fracción (ej. MADEMOISELLE tiene 12 caracteres y se computa como dos unidades tasables). Las palabras tasables y reales se indican en forma de fracción: en el numerador se ponen las unidades tasables y en el denominador, las palabras reales (ej. 29/24).
<ul style="list-style-type: none">No se permiten las uniones abusivas (ej. LLEGOTARDE), aunque sí se tolerará la agrupación de la dirección en la forma siguiente: Covadonga 24-1/0-A.
<ul style="list-style-type: none">El nombre de la oficina postal de destino se cuenta como una palabra (ej. RINCÓN DE LA VICTORIA) y el código postal de destino no se factura en el ámbito nacional y sí en el internacional.

3.2 FAX Y BUROFAX

El servicio de **fax** permite intercambio inmediato de documentos entre una oficina de Correos y el terminal fax de un cliente.

El servicio de **burofax** es un servicio de telecomunicación que permite intercambiar imágenes y documentos entre el aparato facsímil de una oficina de Correos y una Unidad Gestora central en Madrid, que digitaliza el mensaje y lo envía a la unidad de destino, donde es recibido en el Buzón electrónico de SGIE.

El burofax es un envío urgente y bajo firma de documentos relevantes, que tienen carácter de prueba legal frente a terceros. Los burifax solo pueden dirigirse a un único destinatario.

Ámbito

Nacional (España y Andorra).

- Fax
- Telefax
- Burofax Premium y Premium Plus
- Burofax Premium online
- Burofax Básico Plus
- Burofax Premium Digital

Tipos

- **Burofax Premium Nacional:** entre unidades de Correos (de oficina a oficina, o de oficina a USE), con entrega urgente al destinatario en la dirección indicada, Lista o Apartado. Incluye 1ª hoja y custodia 60 meses.
- **Burofax Premium Plus Nacional:** entre unidades de Correos (de oficina a oficina, o de oficina a USE), con entrega urgente al destinatario en la dirección indicada, Lista o Apartado. Incluye 1ª hoja, copia certificada, PEE o PEF y custodia de 60 meses (ampliable a 120), en el momento de la admisión. Solo se pueden admitir en oficina de Correos con pago al contado.
- **Burofax Premium Online:** admitidos a través de la página web, la APP de Correos o la Oficina Virtual, con entrega urgente al destinatario en la dirección indicada, Lista o Apartado. Incluye 1ª hoja y custodia 60 meses.
- **Fax/Telefax:** desde oficinas de Correos a terminales telefax. En caso de solicitud de copia certificada, Correos certifica el contenido y el número de destino (no la identidad del receptor). No incluye la 1ª página en tarifa.
- **Burofax Básico Plus:** se oferta a clientes con contrato de remesas masivas, la admisión en Correos se realiza mediante fichero y la distribución se lleva a cabo por la red ordinaria (no urgente) con devolución de información de la entrega. Entrega al día siguiente de su admisión (D + 1). Tiene dos intentos de entrega e incluye 1ª hoja, PEE y Copia Certificada, ambas en formato digital y custodia de 60 meses (ampliable a 120).
- **Burofax Premium Digital:** para clientes con contrato. Se registran a través del Canal Masivo de OV2. Poseen de un tercer intento de entrega digital.
- Burofax dirigidos a buques, vía INMARSAT.

Plazo

- Fax: transmisión inmediata
- En los Burofax PREMIUM, Burofax PREMIUM PLUS, Burofax Premium online y Burofax Premium Digital dirigidos a localidades con USE, admitidos antes de las 13,00 horas (excepto julio, agosto y septiembre): Entrega en el mismo día (D + 0). Dirigidos a localidades con USE, admitidos después de las 13,00 horas, y a localidades sin USE: Entrega al día siguiente (D + 1).
- El Burofax BASICO PLUS tiene compromiso de entrega en D + 1, el día siguiente hábil si se admiten en los

Nº SOLICITUD: 2528019-2016-000036

CORREOS

COPIA CERTIFICADA DE IMPOSICIÓN DE TELEGRAMAS, BUROFAX Y FAX

Don / Don/a: [REDACTED], en nombre de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., en con N.I.P. 00196826, de la Oficina de Correos y Telégrafos de 2625019 GALAPAGAR

CERTIFICA que, de acuerdo con la documentación existente en esta Oficina, figura la imposición de BUROFAX NACIONAL con los siguientes datos:

Número de	NB0003157891	Hora	14:47
Fecha de	18 de febrero de 2016		

Remitente:	[REDACTED]
Residente en:	[REDACTED]
Calle:	[REDACTED]

Destinatario:	[REDACTED]
Residente en:	MADRID
Calle:	[REDACTED]

Indicaciones de: PG

TEXTO: De la custodia y de los 1 folios) que conforman el original del BUROFAX NACIONAL NB0003157891 descrito anteriormente, se unen a esta fotocopia debidamente autorizada con la fecha, firma y sello.

Y para que conste y a petición de [REDACTED] en calidad de Remitente se expide la presente certificación a 18 de febrero de 2016 GALAPAGAR

(Firma y sello)

servidores de Correos antes de las 21:00 horas y está asignado para ser repartido por la red ordinaria, aunque en la localidad haya USE.

Todos los envíos referidos tienen dos intentos de entrega a domicilio.

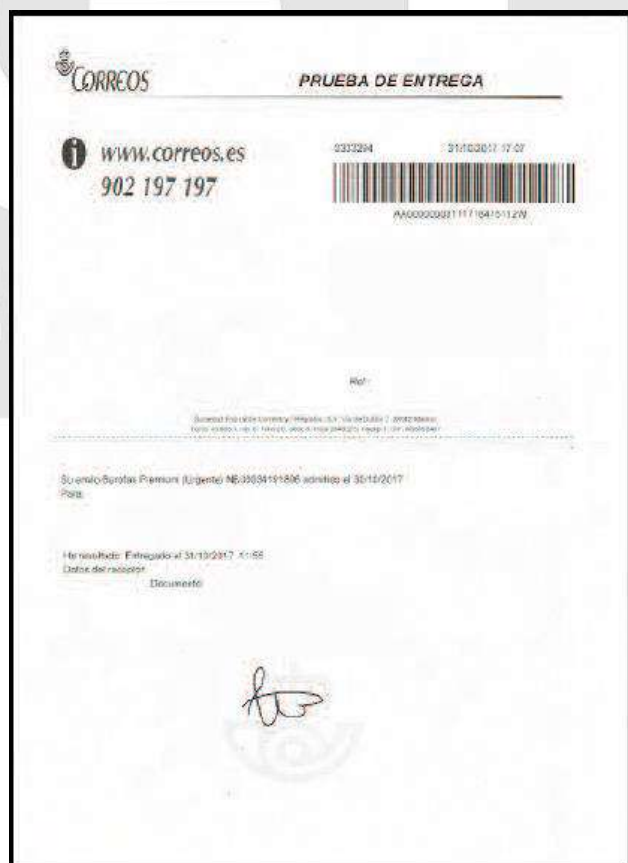
Servicios adicionales

En el ámbito **nacional**

- **Custodia en e-documento:** tiene el valor añadido de custodia en documento electrónico durante 60 meses, incluido en el precio del producto. El cliente puede solicitar la ampliación de este periodo de custodia hasta un total de 120 meses, pagando por ello el precio establecido.
- **Certificaciones y copias certificadas:** las copias certificadas de Burofax se pueden solicitar en el momento de la imposición o con posterioridad a esta, abonando la tasa correspondiente. En el momento de la imposición el remitente, puede solicitar una copia certificada, quedándose la oficina en poder del documento original, solo hasta generar la certificación.
Si la copia certificada es solicitada con posterioridad a la transmisión, Correos puede emitir certificaciones de los mensajes transmitidos mediante burofax sin que para ello sea necesario que se hayan quedado los documentos originales en la oficina, pues dichos documentos se custodian en e-documento durante el plazo que haya elegido el cliente en el momento de la admisión (60 o 120 meses).
- **3ª entrega digital** (Burofax Premium Digital). Si tras 2 intentos de entrega y 7 días no ha sido recogido en Oficina se envía SMS al destinatario para su entrega digital.

En caso de solicitud de copia certificada de un Fax, Correos certifica el contenido y el número de destino, no la identidad del receptor. **Esta solicitud ha de contratarse en el momento de la imposición del Fax, ya que no se guardan los documentos en la oficina ni en e-documento.**

- **Prueba de entrega electrónica (PEE5) o Prueba de entrega física (PEF) :** Se solicita en el momento de la expedición del mensaje. El expedidor recibe notificación del momento y circunstancia de la entrega, **vía mail o en papel.** Cuando el cliente elija en la admisión PEE5 y el burofax sea entregado, recibirá en el mail indicado la prueba de entrega; si elige PC - Acuse de recibo, recibirá en papel la prueba de entrega. El PC es un envío telegráfico que no debe superar los 3 días desde la



entrega del Burofax o su pase a Lista.

- **Aviso de servicio (servicio tasado):** se solicita con posterioridad a la expedición de un mensaje. Mediante este servicio, el expedidor puede solicitarla modificación de la dirección de un mensaje o la anulación del mismo. También se deben atender desde las oficinas las solicitudes de anulación de burofax que han sido impuestos online. Queda excluida de este servicio la petición de aclaración sobre la entrega de un burofax, para este servicio se utilizara la solicitud de certificación de entrega.

	BUROFAX PREMIUM	BUROFAX PREMIUM PLUS
ADMISIÓN	Incluye 1 Hoja en Tarifa	
PLAZO DE ENTREGA	D + 0	
	Antes de las 13 h Destinos con USE	
PEF (Prueba de Entrega Física)	Opcional	Incluido en Tarifa El Cliente Elige PEF o PEE
PEE (Prueba de Entrega Electrónica)		
COPIA CERTIFICADA		
CUSTODIA DE BUROFAX	Incluido en Tarifa: 60 Meses Opcional: 120 Meses	
COPIA CERTIFICADA POSTERIOR	Si	

Garantías

Devolución de la tarifa abonada por demora imputable a Correos sin servicios adicionales.

Acondicionamiento

El cliente no rellena ningún impreso. El empleado inserta los datos que le proporciona el cliente (por escrito o de palabra) sobre la identidad de remitente y destinatario y sobre los posibles valores añadidos en el sistema. Posteriormente se leerán al cliente los datos grabados antes de aceptar la grabación en IRIS, para corregir los errores que hubiéramos podido cometer.

Una vez confirmados se pulsa aceptar, el sistema da de alta el Fax/Burofax generando la carátula con su número y todos los datos informados. Esta carátula acompaña siempre a los documentos a transmitir, en ella figuran también la fecha, hora de admisión, tipo y oficina de admisión.

En la carátula figura el número de teléfono al que hay que enviar el Fax/Burofax (2666). Junto a la carátula el sistema imprime otra hoja con el resguardo y el condicionado legal, que ha de entregarse al cliente.

Una vez generada la carátula del fax/burofax, se la presentaremos al cliente para que firme en el espacio reservado para ello, aceptando la transmisión de los documentos aportados.

Depósito

- Personalmente en cualquier oficina de Correos (solo en papel).
- A través de fax para los abonados a este servicio.
- Desde el ordenador personal para la modalidad "Online" en la Oficina virtual (Mi Oficina), en PDF (hasta 15 Mb y máximo 100 paginas) con relación de destinatarios en formato .TXT (máximo 150 envíos).
- Desde la APP de Correos en PDF de máximo 2MB.
- Por el canal masivo por intercambio de ficheros (PDF, XML o .TXT).

Entrega

A domicilio, con carácter urgente y dos intentos de entrega. También se puede entregar en un terminal fax privado (si el destinatario es abonado a éste servicio) o en las oficinas de Correos Lista o a apartados postales).

Tarifas

Se componen de un importe fijo por burofax, según tipo y un importe fijo por cada página adicional. Todos los burofax incluyen en el importe fijo por burofax el importe de la primera página.

Burofax dirigidos a buques vía INMARSAT, y los usuarios de Fax y Telefax (no incluye 1ª página) abonan importe fijo por Burofax y por página.

MARKETING Y PUBLICACIONES

4. CORREOS DIRECTO/SOLUCIONES DE MARKETING: ENVÍOS DE PUBLICIDAD Y MARKETING

Está formada por los productos de los que dispone Correos para facilitar a las empresas el marketing directo, la venta a distancia y la distribución de publicaciones. Las características principales de estos productos son: un precio inferior y unos plazos de entrega más amplios. Todos estos envíos circulan con carácter ordinario. Según el reglamento de los servicios en su artículo 13, apartado D, el envío de publicidad directa es un envío destinado a promoción y venta de bienes y servicios que tenga, además, las siguientes características:

- Estar constituidos por comunicaciones publicitarias, estudios de mercado o publicidad.
- Contenido similar, aunque el nombre, la dirección y el número de identificación que se asigne a sus destinatarios sean distintos en cada caso.
- Remitidos a un mínimo de 500 destinatarios.
- Envíos con dirección. Las señas podrán figurar en el objeto mismo o en su envoltura.
- Circular de forma que su envoltorio, sobre abierto, permita la inspección postal.
- En la cubierta debe figurar "P.D." para facilitar la identificación de los envíos.

4.1 PUBLICORREO INTERNACIONAL

Mínimo por remesa: 100 ejemplares. Cuando estos envíos formen parte de una misma campaña de cualquier Publicorreo Nacional, al mínimo de los 100 envíos nacionales estipulado para estos productos, se podrán sumar cualquier número de envíos de Publicorreo Internacional.

Circulan exclusivamente con carácter ordinario. Envíos con dirección en el objeto o la envoltura. Estarán constituidos por comunicaciones publicitarias, estudios de mercado o publicidad, admiten objetos o mercancías. Contenido similar, aunque el nombre, la dirección y el número de identificación que se asigne a sus destinatarios sean distintos en cada caso. Pueden ser impresos y pequeños paquetes. Entrega en buzón.

Ámbito

Zona 1: Europa incluido Groenlandia (excluido Albania, Armenia, Bosnia, Chipre, Georgia, Malta, Moldavia y Rusia).

Zona 2: Resto de países no incluidos en Zonas 1 y 3.

Zona 3: Australia, Canadá, EEUU, Japón, Nueva Zelanda y Rusia.

Plazos de entrega

Europa: de 5 a 8 días hábiles (promedio indicativo según origen/destino).

Resto de destinos: según país.

Embalaje

- El embalaje debe garantizar la integridad del contenido.
- Se pueden presentar abiertos en faja, sobre, entre cartones, en tubos o cajas o cerrados siempre que se pueda verificar el contenido con la indicación en la solapa "Para inspección postal abrir aquí".
- Admite que el embalaje sea de plástico si en el reverso incluye franja opaca o blanca que permita impresión indeleble, mecánica o manuscrita y con autorización previa de los servicios comerciales.

Acondicionamiento

En la cubierta del envío debe constar la inscripción "IMPRIMÉ" o su equivalente en idioma conocido en el país de destino.

Formato según acuerdo Interconnect.

Peso y Dimensiones

Peso máximo por envío: 100 gr.

Dimensiones máximas:

- 24,5cm X 16,5cm X 5mm.

Dimensiones mínimas:

- Sobre 14x9 cm.

Servicios Adicionales

- Gestión de Respuestas Comerciales (CCRI)
- Recogida a domicilio (con contrato).
- Distribución Internacional (con contrato).

Tarifas

- Por Zona.
- Por envío (peso máximo 100 g).
- Por kilo.

Envíos con destino fuera de la UE exentos de impuestos indirectos.

Opciones

Con y Sin contrato.

4.2 PUBLICORREO ÓPTIMO

Es una variedad de publicorreo con características especiales, pensada para comunicaciones que incluyan objetos o mercancías promocionales que permitan un tratamiento de forma automatizada y su posterior entrega en buzones domiciliarios gracias a su pequeño formato.

Estos envíos deben reunir las siguientes características:

- Estar formado por comunicaciones publicitarias o promocionales, muestras, catálogos, estudios de mercado o publicidad.
- Que contenga un mensaje similar, aunque el nombre, dirección y cualquier número o código de identificación que se asigne a sus destinatarios sea distinto en cada caso.
- Que se remita a un mínimo de 100 destinatarios por remesa. Cuando estos envíos formen parte de una misma campaña de Publicorreo Internacional esta se podrá sumar al mínimo de los 100 envíos.
- Son envíos con dirección. Las señas podrán figurar en el objeto mismo o en su envoltura.
- El personal autorizado de Correos, en especial en el proceso de admisión, podrá comprobar que los envíos cumplen con las características propias del producto contratado.
- En su cubierta o envoltura debe figurar que se trata de un envío de Publicorreo Óptimo.
- Este servicio se presta a todo tipo de clientes, con o sin contrato.



Ámbito

Nacional (España y Andorra).

- **Zona A:** aplicable a envío de la misma localidad de origen, a capitales de provincia, a localidades con Administraciones de Correos y a poblaciones de más de 50.000 habitantes especificadas por Correos.
- **Zona B:** resto de los destinos.

Plazos de entrega

En 4 días hábiles (D+4) el 90 % de los envíos, para envíos depositados antes de las 16:00 h en oficinas con turno de tarde o las 14:30 h en oficinas con horario solo de mañana.

**Entrega entre 2 y 4 días naturales (en el 90% de los envíos), según web.*

Embalaje

Debe garantizar la integridad y permitir la verificación del contenido y pueden ser:

- Abierto: bajo faja, en sobre, entre cartones, dentro de tubos o en cajas abiertas.
- Cerrado: con la indicación "para inspección postal abrir aquí" en una de las solapas.
- Embalaje de plástico: siempre que se posea la autorización correspondiente y en el reverso incluye franja opaca o blanca que permita impresión indeleble, mecánica o manuscrita.

Acondicionamiento

En la cubierta del envío debe figurar la inscripción "PUBLICORREO ÓPTIMO".
Formato automatizable y buzzoneable.

Peso y dimensiones

Peso máximo por envío: 800 gramos.

Las dimensiones han de permitir que el envío sea tratado de forma automatizada y que se entregue en buzones. Para ello se adaptarán a las siguientes medidas:

- Máximas. 23 x 33 x 2 cm.
- Mínimas: 9 x 14 cm.

Para este producto no se aceptan los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas, aunque lleven adherida la etiqueta de 10 x 7 cm, admitida en otros productos.

Opciones

Con y Sin contrato.

Valores añadidos

Los siguientes valores añadidos y servicios adicionales de Publicorreo Óptimo solo se prestarán a clientes con contrato:

- **Información de devoluciones:** Correos registra todos los envíos devueltos de la campaña para la que se ha contratado este valor añadido y devuelve al cliente esa información en formato telemático. Existen además las siguientes posibilidades:
 - Con información sobre el motivo de la devolución.
 - Sin información del motivo de la devolución.
 - Con destrucción de los envíos devueltos.
 - Sin destrucción de los envíos devueltos y retorno al remitente.
- **Seguimiento de campañas:** Devolución de información al cliente sobre el estado en el que se encuentra la distribución de su campaña. Con retorno de información al cliente sobre el comienzo y finalización de cada campaña. Circulan exclusivamente con carácter ordinario. Este servicio solo se ofrece bajo contrato de pago diferido de Publicorreo y franqueo a máquina para campañas masivas.
- **Destrucción de envíos devueltos:** Destrucción, a petición del remitente, de los envíos devueltos de una campaña.
- **Trazabilidad RFID.**
- **Recogida a domicilio:**
- **Clasificación de envíos.**
- **Normalización y corrección de direcciones para limitar al máximo las devoluciones.**

Tarifas

Por zonas:

- **Zona A:** Los envíos con destino Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra estarán exentos de la aplicación de impuestos indirectos.
- **Zona B:** Los envíos cuyo destino no sea de ámbito local estarán exentos de la aplicación de impuestos indirectos.

Por tramos de peso (hasta 800 g).

**Las tarifas también varían según el cliente tenga o no contrato.*

Productos sustitutivos

Publicorreo Premium.

4.3 PUBLICORREO PREMIUM

Es una variedad de publicorreo, con características especiales, pensada para envíos de mailing personalizado destinado a la promoción y venta de bienes y servicios que, por las características especiales del mensaje que contienen, necesitan tener mayor flexibilidad en su

formato y peso que el resto de productos de la línea de Correos. Mínimo 100 unidades por remesa. Entrega en buzón o domicilio.

Este producto está pensado especialmente para envíos volumétricos que contengan muestras u objetos promocionales. Además debe reunir los siguientes requisitos:

- Estar formados por comunicaciones publicitarias o promocionales, muestras, catálogos, estudios de mercado o publicidad.
- Que contenga un mensaje similar, aunque el nombre, dirección y cualquier número o código de identificación que se asigne a sus destinatarios sea distinto en cada caso.
- Que se remita a un mínimo de 100 destinatarios por remesa. Cuando estos envíos formen parte de una misma campaña de Publicorreo Internacional esta se podrá sumar al mínimo de los 100 envíos.
- Son envíos con dirección. Las señas podrán figurar en el objeto mismo o en su envoltura.
- El personal autorizado de Correos, en especial en el proceso de admisión, podrá comprobar que los envíos cumplen con las características propias del producto contratado.
- En su cubierta o envoltura debe figurar que se trata de un envío de Publicorreo Premium.
- Circulan con carácter ordinario.

Ámbito

Nacional (España y Andorra).

- **Zona A:** envíos de la misma localidad de origen, a capitales de provincia, a localidades con administraciones de Correos y a poblaciones de más de 50.000 habitantes especificadas por Correos.
- **Zona B:** resto de destinos.

Plazos de entrega

En 4 días hábiles el 90 % de los envíos, para envíos depositados antes de las 16:00 h en oficinas con turno de tarde o antes de las 14:30 h en oficinas con horario solo de mañana.

**Entrega entre 2 y 4 días naturales (en el 90% de los envíos), según web.*

Embalaje

Debe garantizar la integridad y permitir la verificación del contenido y pueden ser:

- Abiertos: bajo faja, sobre, entre cartones, dentro de tubos o en cajas abiertas.
- Cerrados: con la indicación "para inspección postal abrir aquí" en una de las solapas.
- Embalajes de plástico: siempre que se posea la autorización correspondiente y en el reverso incluye franja opaca o blanca que permita impresión indeleble, mecánica o manuscrita.

Acondicionamiento

En la cubierta del envío debe figurar la inscripción "PUBLICORREO PREMIUM".

Peso y dimensiones

El peso máximo por envío es de 2 kg.

Dimensiones máximas:

- Sobre/caja: $L + A + A = 90$ cm, sin que la mayor exceda de 60 cm.
- Rollo/tubo: $L + 2 D = 104$ cm, sin que la mayor exceda de 90 cm.

Dimensiones mínimas:

- Sobre/caja: 9 x 14 cm.
- Rollo/ tubo: $L + 2 D = 17$ cm. La mayor no puede ser inferior a 10 cm.

Podrán realizarse envíos con dimensiones inferiores a las mínimas siempre que lleven adherida una etiqueta de 10 x 7 cm en la que figure la dirección y el franqueo.

Opciones

Con y Sin contrato.

Valores añadidos (con contrato)

- **Información de devoluciones:** Correos registra todos los envíos devueltos de la campaña para la que se ha contratado este valor añadido y devuelve al cliente esa información en formato telemático. Existen además las siguientes posibilidades:
 - Con información sobre motivo de la devolución.
 - Sin información del motivo de devolución.
 - Con destrucción de los envíos devueltos.
 - Sin destrucción de los envíos devueltos y retorno al remitente.
- **Seguimiento de campañas:** Devolución de información al cliente sobre el estado en el que se encuentra la distribución de su campaña. Con retorno de información al cliente sobre el comienzo y finalización de cada campaña. Circulan exclusivamente con carácter ordinario. Este producto solo se ofrece bajo contrato de pago diferido de Publicorreo y franqueo a máquina para campañas masivas.
- **Destrucción de envíos devueltos:** Destrucción, a petición del remitente, de los envíos devueltos de una campaña.
- **Trazabilidad RFID.**
- **Recogida a domicilio.**
- **Normalización y corrección de direcciones para limitar al máximo las devoluciones.**
- **Clasificación de envíos.**

Tarifas

Por zonas

- Zona A.
- Zona B.

*Los envíos cuyo destino no sea de ámbito local estarán exentos de la aplicación de impuestos indirectos.

Por tramos de peso (hasta 2000 g).

*Las tarifas también varían según el cliente tenga o no contrato.

Productos sustitutivos

Publicorreo Óptimo.

4.4 PUBLICORREO PLUS

Consiste en un pack de envíos de publicorreo de formato pequeño para facilitar su automatización y embuzonado, con base de datos y los trabajos de consultoría de geomarketing. Peso máximo 100 gramos. Solo clientes con contrato. Mínimo por remesa 1000 destinatarios.

En función de la tarifa se ofrece:

- **Paquete captación hogares (B2C):** incluye estudio de geomarketing para selección de registros de hogares, franqueo y gestión de devoluciones. Correos envía las comunicaciones para captar nuevos clientes y hace un seguimiento de la campaña y gestión de la información de devoluciones.

Solución para distribuir mailing de pequeños formatos, que por su peso y tamaño permite ser manipulado automáticamente y depositado en el buzón.

- **Paquete captación negocios (B2B):** incluye estudio de segmentación para selección de registros de empresas con Bases de Datos nacionales para contactar con empresas y autónomos, franqueo y gestión de devoluciones. Correos envía las comunicaciones para captar nuevos clientes y hace un seguimiento de la campaña y de las devoluciones. Solución para distribuir mailing de pequeños formatos, que por su peso y tamaño permite ser manipulado automáticamente y depositado en el buzón.
- **Paquete de fidelización multisoporte:** optimización de la base de datos de direcciones gracias a los procesos de normalización, proporciona plataforma de SMS y email, franqueo e información de devoluciones que Correos registra para mantener actualizada la Base de Datos del cliente. Correos envía las comunicaciones para fidelizar clientes y hace un seguimiento de la campaña y gestión de la información de devoluciones.



Ámbito

Nacional (España y Andorra)

Plazo de entrega

Entre 2 y 4 días hábiles (e90 % en D+4) , para envíos depositados antes de las 16:00 h en oficinas con turno de tarde o antes de las 14:30 h en oficinas con horario solo de mañana.

Peso y Dimensiones

Peso máximo unitario 100 gr.

Dimensiones máximas:

- 23x33x2 cm.

Dimensiones mínimas:

- 14x9 cm. No admite dimensiones inferiores a las mínimas aunque lleve la etiqueta de 10x7 cm

Acondicionamiento

En la cubierta del envío debe figurar la inscripción “PUBLICORREO PLUS”.

Embalaje

Debe garantizar la integridad del contenido, permitir tratamiento automático, entrega en buzón y comprobación del contenido lleve o no la indicación “para inspección postal abrir aquí”:

- Abiertos: bajo faja, sobre, entre cartones, dentro de tubos o en cajas abiertas.
- Cerrados: con la indicación "para inspección postal abrir aquí" en una de las solapas.
- Embalajes de plástico: si en el reverso incluye franja opaca o blanca que permita impresión indeleble, mecánica o manuscrita y con autorización previa de los servicios comerciales de Correos.

Opciones

Con contrato.

CORREOS

Todos en paquetes de 1000, 2000, 3000, 4000, 5000, 7500 y 10000 envíos.

Valores añadidos/servicios adicionales:

- Información de devoluciones (incluido).
- Seguimiento de campañas (incluido).
- Destrucción de envíos (devueltos).

4.5 PUBLIBUZÓN (ENVÍOS PUBLICITARIOS SIN DIRECCIÓN)

Son impresos ordinarios en los que no figura ningún dato sobre la identidad del destinatario. Se requiere un depósito mínimo de 100 ejemplares por remesa. El cliente tiene la opción de seleccionar la distribución por barrios o zonas geográficas, en función del público al que quiera dirigirse. Debe constar en la cubierta la indicación "envío publicitario sin dirección".

Ámbito

España y Andorra.

Plazo de entrega

De 2 a 6 días hábiles. Entrega en todo el territorio nacional del 90 % de los envíos en 4 días hábiles (D+4). Esta calidad solo será válida para envíos depositados antes de las 16:00 horas en oficinas de admisión con turno de tarde y antes de las 14:30 horas en oficinas con horario solo de mañana.

Peso y Dimensiones

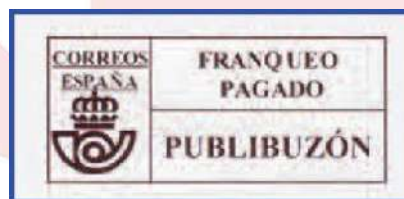
Peso máximo: 100 gramos.

Dimensiones máximas:

- 23 x 33 x 2 cm.

Dimensiones mínimas:

- 14 x 9 cm. No admite rollo.



Acondicionamiento

Puede circular al descubierto o en sobre abierto o cerrado (en este último caso, debe llevar la indicación "Para inspección postal abrir aquí").

Llevar en la cubierta del envío la indicación "Envío publicitario sin dirección" o "Publibuzón".

No llevan adherido ningún tipo de franqueo (como excepción, si el cliente tiene contrato puede utilizar la modalidad de Franqueo Pagado Publibuzón para pagar el importe). Se presentan en paquetes de 25, 50 o 100 ejemplares, acompañados de una relación por triplicado en la que consta: lugar de distribución con código postal, número de ejemplares a distribuir por CP y peso de cada impreso.

Servicios adicionales

- **Selección de sectores urbanos de distribución:** este servicio permite que los clientes que lo contraten puedan elegir un sector geográfico determinado para realizar sus acciones de buzoneo.
- **Recogida a domicilio** (con contrato).
- **Seguimiento de campañas** (con contrato): devolución de información al cliente sobre el estado en el que se encuentra la distribución de su campaña.

Opciones

Con y sin contrato

Tarifas

Se distinguen los siguientes tramos de peso:

- Hasta 20 g normalizados.
- Hasta 20 g sin normalizar.
- Más de 20 hasta 50 g.
- Más de 50 hasta 100 g.

Con incremento (por envío) en caso de selección de sectores urbanos de distribución. Destino Canarias, Ceuta, Melilla o Andorra exentos de impuestos indirectos.

Transporte

Red de la línea económica.

Criterios de selección

Imagen, garantía, precio.

Principales clientes

Grandes superficies, profesionales, pymes, empresas públicas, sectores de banca, comunicación, distribución, seguros, etc.

Productos sustitutivos

Publiccorreo Óptimo y Publiccorreo Premium.

4.6 FRANQUEO EN DESTINO (FD)

Correos ofrece a sus clientes productos con carácter comercial que contribuyen al éxito de las acciones de marketing directo que estos clientes emprenden (suscripciones, promociones, encuestas, etc.). Estas respuestas comerciales tienen naturaleza de carta ordinaria y se entregan mediante su depósito en un apartado de correos de franqueo en destino.

Los clientes de Correos miden el éxito de sus campañas publicitarias por el número de respuestas comerciales que reciben. Las respuestas comerciales se facturan mediante la modalidad de Franqueo en Destino, F.D., que permite que el destinatario de la acción de marketing directo responda a quien la emprende cumplimentando el cupón de respuesta y se olvide del coste del envío.

Sólo disponible por contrato.

Ámbito

Nacional: incluye España y Andorra.

Plazo de entrega

Nacional: entrega en todo el territorio nacional del 93 % de los envíos en 3 días hábiles.

Pesos y medidas

Peso máximo hasta 2 kilos.

Medidas máximas

- En forma de sobre o caja: Largo + ancho + alto = 90 cm sin que la mayor exceda de 60 cm.
- En forma de rollo o tubo: Largo + 2 veces el diámetro = 104 cm sin que la mayor dimensión exceda de 90 cm.

Medidas mínimas

- En forma de sobre o caja: 14 x 9 cm.
- En forma de rollo o tubo: Largo + 2 veces el diámetro = 17 cm sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm.

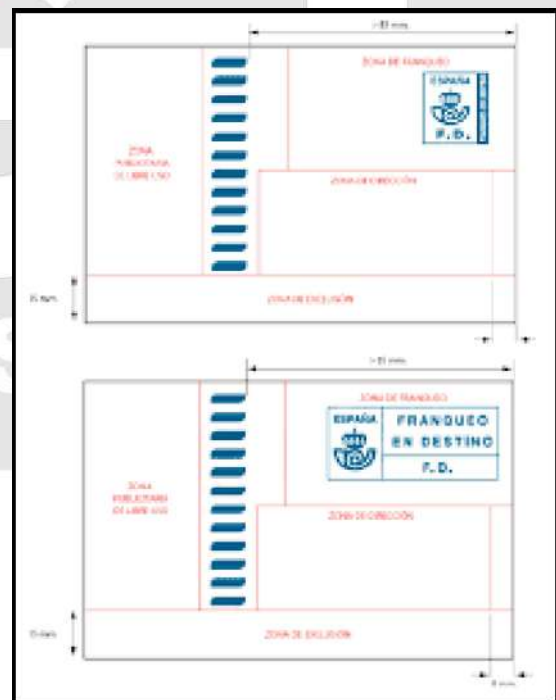
En tarjetas postales y envíos normalizados, el sobre o tarjeta no podrá exceder 23,5 x 12 cm, ni ser inferior a 14 x 9 cm.

Acondicionamiento

El formato del envío debe ser rectangular, en forma de sobre o caja. El color debe ser blanco, mate o en tonalidades claras.

El diseño del sobre o tarjeta Franqueo en Destino para el ámbito nacional presenta las siguientes características:

- La inclusión de la identificación de Correos como proveedor del servicio que, necesariamente, llevará estos 4 elementos: la palabra España, la cornamusa, la indicación “Franqueo en Destino” y las siglas “F.D.”
- Las medidas de referencia para estas indicaciones en el cajetín de franqueo en destino serán de 52 x 22 mm o 19,8 x 22 mm.
- El anverso de los sobres o tarjetas postales utilizables en el servicio Franqueo en Destino debe ajustarse a uno de los siguientes modelos de referencia:
 - Barra vertical color azul Pantone 541 C



opcional o negro de 12 módulos de 11 x 3 mm, con repetición vertical cada 3mm, desde la zona superior hasta 15 mm antes del borde inferior, con un margen de 85 mm del borde derecho.

- Espacio reservado para la indexación: 15 mm en el borde inferior.
- Posibilidad de utilización de color gris negro en toda la grafía preimpresa.
- Se puede insertar en el ángulo superior izquierdo "respuesta comercial".
- Se puede incorporar imagen y publicidad del cliente en el margen izquierdo de anverso del sobre.
- En el bloque de dirección figurará la siguiente información: entidad (titular del apartado FD), código de red de oficina, número de apartado FD, código postal de localidad, provincia.

Los **llaveros “Protección de llaves” o “Llaves perdidas”** que incluyen clave de identificación para su devolución al destinatario en caso de pérdida y depósito en Correos por quien los encuentre, están autorizados para circular como Cartas Franqueo en Destino.



Para poder cumplir su cometido la empresa del llavero debe tener contratado un Apartado FD y los llaveros deben incorporar la inscripción “A franquear en destino” autorizada por Correos, la razón social de la empresa, nº de Apartado FD y punto de destino.

Operativa de prestación

Los envíos se reciben en un apartado postal de franqueo en destino. Puede efectuarse el pago a la recepción de los envíos o bien facturarse en un periodo determinado.

4.7 CORRESPONDENCIA COMERCIAL RESPUESTA INTERNACIONAL (CCRI)

Con este servicio las empresas o marcas tienen la posibilidad de recibir las respuestas comerciales de los destinatarios de sus campañas internacionales de forma fácil y sin que suponga coste alguno para ellos. Con esto se consigue potenciar considerablemente su participación en las acciones masivas de promoción, fidelización, encuestas, etc.,

Los envíos con las respuestas se reciben en los Apartados de Respuesta Comercial Internacional (CCRI) y pertenecen a la categoría de Carta y Tarjetas postales normalizadas y tendrá la tarifa correspondiente a este producto, según el ámbito al que pertenezca la ciudad de origen.

El pago de estos envíos se efectuará a la recepción de los envíos en el apartado, en metálico o bien con cargo a un contrato.

Este servicio es esencialmente facultativo, aunque todos los Países miembros o sus operadores designados están obligados a prestar el servicio de devolución de los envíos

CCRI, aunque también pueden llegar a acuerdos bilaterales para establecer otro sistema entre sí.

Se pagará fianza del 40% de la previsión de envíos a recibir en 1 mes, si a lo largo del año la previsión mensual tiene una discrepancia del 50% se ajustará.

Ámbito

Internacional

Peso

Máximo 250 gr (excepto acuerdos especiales 2 Kg).

Dimensiones

Máximas

- En forma de sobre o caja: Largo + ancho + alto = 90 cm sin que la mayor exceda de 60 cm.
- En forma de rollo o tubo: Largo + 2 veces el diámetro = 104 cm sin que la mayor dimensión exceda de 90 cm.

Mínimas

- En forma de sobre o caja: 14 x 9 cm.
- En forma de rollo o tubo: Largo + 2 veces el diámetro = 17 cm sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm.

En tarjetas postales y envíos normalizados, el sobre o tarjeta no podrá exceder 23,5 x 12 cm, ni ser inferior a 14 x 9 cm.

PAÍSES ACUERDOS ESPECIALES: Alemania, Austria, Bélgica, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Noruega Polonia, Portugal, Rep. Checa, Rumania, Suecia y Suiza.

En los países con los que Correos tiene acuerdo las dimensiones, peso y demás características serán las del producto Carta Internacional.

Peso

Hasta 2 Kg

Dimensiones:

Máximas:

- Sobre/Caja: Largo + ancho + alto = 90 cm. sin que la medida mayor exceda de 60 cm. con una tolerancia de 2 mm.
- Rollo/Tubo: Largo + 2 veces diámetro= 104 cm, sin que la mayor dimensión pueda exceder de 90 cm, con una tolerancia de 2 mm.

Mínimas:

- Sobre/Caja: 9 x 14 cm. con una tolerancia de 2 mm. La longitud debe ser por lo menos igual al ancho multiplicado por $\sqrt{2}$ (valor aproximado 1,4).
- Rollo/Tubo: Largo + 2 veces diámetro = 17 cm, sin que la mayor dimensión sea menor a 10 cm.

En tarjetas postales y envíos normalizados, el sobre o tarjeta no podrá exceder 23,5 x 12 cm, ni ser inferior a 14 x 9 cm.

Acondicionamiento

Los envíos CCRI deben presentar las características siguientes:

- Las barras horizontales sobre la dirección deben tener un espesor mínimo de 3 mm y una longitud de 80 mm, estar colocadas por lo menos a 14 mm de distancia una de otra y a 15 mm del borde derecho del envío; entre estas dos barras la indicación «RÉPONSE PAYÉE» («RESPUESTA PAGADA») debe figurar en la primera línea de texto y el nombre del país de destino en la segunda línea; estas indicaciones deben imprimirse siempre en mayúsculas.
- El destinatario del envío, nº de Apartado, localidad de destino, código postal y la palabra “ESPAÑA” en mayúsculas debe imprimirse debajo de las dos barras horizontales
- Si se imprime en el envío una indicación del nº de la autorización, debe figurar debajo de la indicación de la vía de encaminamiento.
- Todos los textos y los símbolos deben imprimirse en color oscuro, que contraste claramente con el color del fondo del envío; en principio, habría que utilizar el color negro o azul oscuro, pero los operadores designados en cada país pueden autorizar el uso de otros colores, siempre que haya contraste entre las impresiones y el fondo del envío; en los envíos con impresión monocromática, las indicaciones «Prioritaire» («Prioritario») o «Par avion» («Por avión») pueden figurar en un recuadro de un color distinto del azul.

Estas indicaciones «Par avion» («Por avión») y debajo «IBRS/CCRI Nº» con el número de autorización se situarán en el ángulo superior izquierdo.

- En el ángulo superior derecho se incluirá el símbolo del sello en un recuadro de 40 x 30 mm cruzado por una línea gruesa diagonal desde la esquina superior izquierda hasta la inferior derecha. En la parte superior del recuadro aparecerán la palabras “NE PAS AFFRANCHIR” y en la inferior “NO FRANQUEAR”.
- A las indicaciones en francés pueden agregarse las traducciones correspondientes en las lenguas de los países de depósito y de destino del envío.

Opciones

CORREOS

Con contrato.

Prioritaire Par avion	NE PAS AFFRANCHIR
CCRI N°:	
RÉPONSE PAYÉE ESPAGNE	
Entidad/Nombre del titular del apartado CCRI	
Código Red de la Oficina donde esté situado el apartado CCRI	
Nº del apartado CCRI	
Código Postal – LOCALIDAD	
PROVINCIA	

4.8 PUBLI-CITY

Correos permite a las empresas alquilar los soportes de publicidad exterior incorporados en los carritos que los carteros utilizan en la distribución de la correspondencia. Para mostrar campañas de publicidad mediante su exposición en la parte frontal de los carros.

La reserva se realiza por código postal completo, y el número de carritos es variable según el código postal de interés. Es de ámbito nacional.

Plazos

La campaña mínima tiene duración de una semana (de lunes a domingo) y los carteles permanecerán en los carros desde el primer día contratado.

La reserva se debe realizar al menos 10 días antes del comienzo de la campaña y para empezar a publicitarla en la fecha señalada, el cliente deberá depositar los envíos con los carteles con un mínimo de 5 días de antelación.

Por la anulación de la campaña se cobrará el 20% del importe del servicio.

Si se anula el mismo día de la contratación se devolverá el importe íntegro cobrado en la misma modalidad en la que se realizó el pago.

Dimensiones y gramaje

El tamaño máximo para el cartel de publicidad es de 297 x 420 mm (A3).

El gramaje del material empleado para la realización del cartel de publicidad no deberá ser inferior a 180 gr/m² y se aconseja estucado brillo.

El soporte frontal del carro de reparto donde se inserta el cartel publicitario tiene forma de bolsillo transparente para la visualización de la campaña, con unas dimensiones de 43 x 32 cm.

Acondicionamiento

- Al ir colocado el cartel en posición vertical, el material utilizado para la realización de estos carteles debe ser lo suficientemente rígido para que no se doble o haga arrugas.
- Mejor si el material es resistente al agua.
- El cartel puede incluir código QR.
- El cartel deberá cumplir las normativas legales o internas de correos
 - El contenido de los anuncios deberá ser aprobado por CORREOS.
 - Los terceros serán anunciantes de productos o servicios y en ningún caso podrán ostentar otros derechos sobre los soportes publicitarios.
 - No se publicitarán anuncios de productos que puedan perjudicar o ser contrarios a los intereses y/o puedan dañar la imagen del GRUPO CORREOS, así como los que entren en competencia directa o indirecta con los productos y servicios que este grupo comercializa.



- Tampoco se admitirán anuncios que incluyan contenidos ilegales, vejatorios, injuriosos, calumniosos, ofensivos, discriminatorios, obscenos, difamatorios, xenófobos y los que supongan una agresión a los Derechos Fundamentales y Libertades Públicas reconocidos en la Constitución y/o puedan dañar la imagen y/o pueda suponer una violación de los derechos de terceras personas físicas y/o jurídicas.

Contratación

- Contactar con publicity@correos.com indicando fechas y zonas.
- Subir el PDF de la creatividad.
- Finalizado el proceso de contratación Correos envía las etiquetas de envío, para hacer llegar los carteles a las unidades de reparto elegidas.
- Se realizará un envío por cada código postal que incluirá el total de carteles de dicho código postal, hacer tantos paquetes como etiquetas recibidas y depositar en cualquier oficina de Correos con un mínimo de 5 días hábiles de antelación.
- Los envíos de los carteles a las unidades deberán ir acondicionados o incluidos en sobres, de manera que garantice la integridad del contenido.
- Correos ofrece servicio con tarifa a parte por impresión de carteles y preparación del envío de estos.

Valores añadidos

Posibilidad de impresión, acondicionamiento, etiquetado y depósito de los carteles.

Tarifas

Por carrito por mes y por semana. El precio del envío de los carteles está incluido en la contratación.

5 CORREOS DIRECTO/ SOLUCIONES DE MARKETING: SERVICIOS DE INFORMACIÓN

5.1 CORREOS TARGET

Consiste en el uso de técnicas analíticas y de segmentación que permiten seleccionar el público objetivo más adecuado a la hora de lanzar una campaña de comunicación para maximizar su rendimiento. Correos Target proporciona tres servicios:

- **Geomarketing:** Permite geoposicionar las oportunidades de negocio mediante la representación espacial de sus clientes, mercado potencial, puntos de venta, sucursales, competencias, etc. Permite optimizar la inversión en acciones de marketing.
- **Segmentación:** Consiste en localizar a individuos u organizaciones con características similares con los que formar grupos homogéneos en base a comportamientos semejantes, que reaccionan de un modo parecido ante una acción de marketing. La segmentación permite seleccionar los registros que mejor representan al público objetivo al que se pretende llegar.

- **Análisis de la calidad de datos:** Trata de auditar la calidad de la información de la que disponen los clientes en sus bases de datos con el fin de ofrecer una propuesta que elimine sus carencias y maximice su rendimiento para así aumentar la precisión de las campañas, fidelizar y localizar clientes potenciales y zonas.

Para los clientes que no dispongan de direcciones para sus campañas Correos ofrece también análisis de geomarketing para encontrar zonas de influencia donde captar negocio, cálculo de número de envíos a distribuir y buzoneo de su publicidad.

Es un servicio de ámbito nacional y se iniciará con la firma del contrato, finalizando tras la entrega de las conclusiones del estudio.

El tiempo de entrega de conclusiones dependerá de los servicios contratados: baja (2 días laborables), media (4 días laborables) y alta (7 días laborables).

5.2 CORREOS SAMPLING

Para Usuarios: Servicio de Correos que permite recibir en tu buzón muestras personalizadas de marcas y cupones descuento de estas. Funcionamiento:

- Paso 1: Registro en Correos Sampling rellenando el formulario.
- Paso 2: Completar las encuestas en "Queremos conocerte".
- Paso 3: Revisar periódicamente las muestras disponibles y apuntarse a las que se deseen recibir.
- Paso 4: Si el perfil se ajusta a la muestra se enviará a casa.
- Paso 5: Permite disfrutar de cupones descuento.



Para Influencers: Servicio de Correos que permite a los Influencers recibir antes que nadie los productos de las campañas activas, disfrutar de packs de productos exclusivos y generar contenido para compartir en sus RRSS a la vez que hacen de altavoz de las marcas que trabajan con Correos y les den visibilidad. Funcionamiento:

- Paso 1: Registrarse en el formulario.
- Paso 2: Correos contactara para solicitar datos sobre el Influencer y pasará a formar parte de la comunidad Sampling Influencer, para recibir productos en exclusiva
- Paso 3: En cada campaña se analizarán los perfiles que solicitan las empresas y si el Influencer encaja se le enviará un pack de producto.

Requisitos:

- Tener más de 10.000 seguidores en Instagram.
- Inspirar y tener interacción con los seguidores.
- Realizar al menos una publicación de cada producto recibido.
- Ser embajador del servicio viralizando el #correossampling.

Para Empresas:

Solución 360 para empresas, con todos los servicios dentro de la cadena de valor, es decir, segmentación adecuada, registros cualificados, embalajes y materiales de soporte de la comunicación, reparto eficiente y retorno de información fiable. Ámbito nacional.

- **Acción de marketing personalizada:** entregando las muestras directamente a los usuarios target.
- **Genera Opiniones:** que crearán una conexión más cercana de los productos con la audiencia.
- **Recoge el feedback del usuario:** utilizando la información como estrategias comerciales.
- **Incrementa tus ventas:** mediante la publicación de cupones que deriven público a tu web o tu local.
- **Te asesoramos en todos los pasos:** ofreciéndote soluciones a medida en todos los pasos y con la garantía del Grupo Correos.
- **Personaliza acciones de tus productos:** tú seleccionas quiénes, cuándo y cómo recibirán la muestra en sus hogares. Así, lograrás realizar impactos de calidad permitiendo evaluar el alcance al público objetivo.

Líneas para interactuar con los usuarios:

- **Lanza tu proyecto dentro de la web correosampling.com,** espacio para la marca donde exponer el producto. Para seleccionar mejor a los usuarios, admite definir hasta cuatro preguntas que los usuarios interesados deberán contestar pero además dispone de todas las variables de segmentación disponibles para seleccionar a los usuarios a los que impactar con la muestra de producto. Correos ofrece el picking y packing de los envíos, hace seguimiento de los envíos de la campaña y de la repercusión en redes sociales. También dispone de encuesta post campaña a aquellos usuarios que han recibido la muestra de producto para recibir sus opiniones sobre aquellas cuestiones que le parezcan más necesarias o interesantes a la empresa.
- **Publica tu cupón descuento en Correosampling.com,** genera la atracción de clientes o primera compra a través de ofertas. Aporta visibilidad de marca.
- **Cajas exclusivas:** incluyen productos de marcas más importantes del mercado. No es necesaria suscripción ni gastos adicionales. Unidades disponibles limitadas.



Tipos de campaña

- **Muestras públicas:**

- Todos los usuarios de Correos Sampling podrán visualizar la campaña de muestras.
- Utilizando los filtros de cualificación existentes o incluyendo preguntas se seleccionan los usuarios target.
- Aquellos usuarios que por su perfil han sido seleccionado por la empresa recibirán una muestra de producto.

Ideal para campañas de un volumen representativo, genéricas tanto geográficamente como por tipología de usuarios a impactar. Por ejemplo: una campaña de un producto del hogar cuyo descuento se puede redimir en cualquier supermercado de proximidad.

- **Muestras con invitación:**

- Sólo podrán visualizar el proyecto aquellos usuarios que por su perfil, sean de interés para el anunciante.
- Utilizando los filtros de cualificación existentes o incluyendo preguntas se seleccionan los usuarios target.
- Aquellos usuarios que por su perfil han sido seleccionado por la empresa recibirán una muestra de producto.

Ideal para campañas específicas y delimitadas, tanto a nivel geográfico como por alguna característica del usuario. Por ejemplo: una campaña específica en una localidad, una campaña dirigida únicamente a fumadores....

- **Muestras sorpresa:**

- No se publica proyecto en la web.
- La empresa puede delimitar el número de muestras utilizando los filtros de segmentación disponibles.
- Los usuarios que cumplen el perfil recibirán la muestra de producto jugando con el factor sorpresa.

Ideal para campañas delimitadas geográficamente pero con un target genérico. Por ejemplo: una campaña de una farmacia local que quiere atraer público a su local regalando una muestra de crema a los samplistas que se encuentran entorno a su establecimiento.

5.3 CORREOS DATA

Ofrece a los clientes los contactos y las técnicas idóneas para conseguir una comunicación efectiva y precisa para realizar una campaña de éxito. Correos Data ofrece a los clientes bases de datos tanto de empresas como de profesionales o de la ubicación de los consumidores en función del perfil al que desean comunicar con el fin de:

- Evitar devoluciones del producto mediante la corrección y normalización de las bases de datos.
- Captar clientes potenciales realmente interesados a través de comunicaciones y estrategias comerciales personalizadas.

- Maximizar la garantía en el envío de las campañas gracias a diversos indicadores propios y variables de segmentación que simplifican la selección.
- Mejorar la relación de las empresas contratantes con sus clientes y generar un mayor engagement al dirigirse personalmente a ellos.
- Determinar el público objetivo seleccionado el perfil de los consumidores finales al conocer su comportamiento.
- Optimizar las ventas y distribución del cliente contratante al analizar el mercado con sus datos a nivel de Código Postal.
- Seleccionar gracias a los criterios de segmentación disponibles el target más afín al negocio.

El periodo de contratación tiene una duración inicial de 1 año, que puede renovarse por periodos anuales.

Existen dos opciones de contratar este servicio:

- **Con actualizaciones:** La clave le dará acceso a la información actualizada durante 1 año (con derecho a cuatro actualizaciones).
- **Sin actualizaciones:** El cliente recibe la clave de acceso para que, durante 1 mes desde la formalización del contrato, pueda acceder y descargar la versión de la BBDD de Códigos Postales vigente en el momento de la contratación.

Los derechos de licencia de uso de la BBDD de Códigos Postales no pueden ser cedidos, sublicenciados ni transferidos a otra empresa o persona. Esta base de datos tampoco puede ser utilizada en Internet cuando la aplicación en la que esté integrada sea un buscador de códigos postales igual o similar al que Correos tiene en su web.

Correos Data ofrece diferentes tipos de Bases de datos según el público y tipo de campaña:

- **BBDD Business to Business (B2B):** contacto de empresas, autónomos y profesionales según el perfil del cliente al que dirigirse.
- **BBDD Business to Consumer (B2C):** selecciona a los consumidores finales a los que dirigir las campañas comerciales con una máxima garantía de entrega.
- **Bases de datos con Autorización (Permission Marketing):** contacto personalizado con consumidores o empresas que más se ajustan al negocio del cliente, con el objetivo de establecer mejores relaciones con los clientes y generar engagement.
- **Bases de datos de Códigos Postales:** elaboradas y actualizadas por Correos, ofrecen los únicos datos oficiales del mercado que recogen todos los códigos postales de España y su relación con las entidades de población del territorio nacional.

Permite elegir la opción Básica, Plus (o Premium) o la Carta Cartográfica:

- **Base de datos de códigos postales Básica:** oficial y actualizada de Correos con todos los códigos postales de España y Andorra.
- **Base de datos Códigos Postales Premium o Plus:** es la nueva base de datos mejorada de códigos postales, orientada a estrategias de marketing al incorporar indicadores socioeconómicos y territoriales. Además, se han ampliado los contenidos y se ha mejorado la usabilidad con una nueva estructura de tablas que facilita la implementación en los sistemas de información de nuestros clientes.

- **Capa cartográfica de códigos postales**, es la delimitación espacial de todos los Códigos Postales que permite ubicar las localidades según el INE. Permite disponer de un conocimiento único del territorio mediante la estandarización y delineamiento de las áreas poligonales, accidentes geográficos y vías de comunicación, gracias al compromiso de Correos de mejorarlos y actualizarlos diariamente. Se trata de una representación geográfica de todos los Códigos Postales del territorio nacional, que contiene datos vectoriales para mapas de alta calidad con el nivel de detalle adecuado para desarrollos tecnológicos. Esto es así porque se desarrolla en base al listado de los Códigos Postales y su relación con las direcciones y núcleos de población. Una información clave para generar los polígonos de Códigos Postales que componen la Capa. Este producto se implementa en cualquier herramienta de geomarketing, lo que supone una gran utilidad a la hora de georreferenciar y realizar análisis espaciales basados en Códigos Postales.

La contratación del servicio de BBDD B2B y B2C se iniciará con la firma del contrato, finalizando tras la entrega de las conclusiones del estudio.

El tiempo de entrega de conclusiones dependerá de los servicios contratados: baja (2 días laborables), media (4 días laborables) y alta (7 días laborables).

5.4 CORREOS ADD



Tiene por objeto convertir en excelentes las bases de datos de los clientes de Correos. Permite mejorar las bases de datos de los clientes para garantizar su fiabilidad y conseguir así mejorar el contacto con sus consumidores. Además, ofrece el servicio de captura de información a medida, recogida a petición del cliente. El servicio para España y Portugal. Esto se consigue a través de las siguientes actividades:

- **Normalización informatizada de direcciones:** tratamiento automatizado de ficheros que normaliza o deduplica direcciones con el fin de minimizar el fallo en el envío. La normalización automática de registros nos permite estandarizar así denominaciones de domicilio, nombres y empresas.
 - **Normalización manual de direcciones:** tratamiento manual de ficheros que normaliza direcciones cuando los procesos automáticos no han permitido mejorar la calidad de datos.
 - **Enriquecimiento informatizado de direcciones:** consiste en incorporar a cada registro del fichero propiedad del cliente los códigos INE y la coordenada de la dirección, lo que permite un correcto geoposicionamiento del registro para el envío.
 - **Captura de información a medida:** Los carteros capturan información de forma activa y pasiva, de forma que la información de Correos siempre está actualizada.
- Captura de información a medida-Plataforma de Recogida de Información (PRI):

Servicio de recogida de información, a través de las PDAs de los carteros. Toda la información recogida será sometida a tratamientos de normalización, deduplicación y filtrado, con el objetivo de maximizar la calidad.

Correos recoge la información cualificada que el cliente necesite con el fin de mejorar sus bases de datos y ayudarle a diseñar su estrategia comercial. Los propios clientes son los que definen el tipo de información que requieran capturar y verificar (Formularios o encuestas, fotografías, firmas, evaluaciones, mediciones).

Es una nueva fuente de información para los clientes que permite abordar diferentes tipos de trabajos y aún por un lado innovación en su definición y diseño, y por otro lado tecnología, ya que está soportado sobre un sólido pilar de un parque de más de 25.000 dispositivos smartphone. Operado por la extensa red de repartidores de distribución de Correos, que permite abarcar todo el territorio nacional.

Flujo de puesta en marcha



- **Requisitos:** Elaboración de briefing con requisitos de la necesidad del cliente, incluyendo: información a capturar, prioridad, fechas de la campaña, volumen estimado (bajo demanda o cerrado), modalidad (dirigida o delegada).
- **Presupuesto:** Generación de presupuesto a medida, proporcionado tarifas diferenciadas por captura realizada y/o intentada.
- **Acuerdo:** Aceptación de presupuesto por parte del cliente y firma de contrato/anexo correspondientes.
- **Diseño:** Parametrización y diseño de la campaña en la plataforma tecnológica. Concretando el formulario, fechas, modalidad, etc.
- **Activación:** Activación de la campaña, una vez que se ha finalizado el diseño y el contrato/anexo se encuentra dado de alta en los sistemas financieros de Correos.



Tipologías del servicio

- **Actualización de BBDD:** Proceso de mantenimiento y actualización de BBDD de clientes relativas a eventos, situaciones o ubicaciones.

- **Certificaciones y Validaciones:** Control y verificación de hechos, incidencias, etc... como pueden ser verificaciones vehiculares, actuaciones de mantenimientos...
- **Encuestas Estadísticas:** Cualquier tipo de encuesta estadística o de satisfacción de forma presencial frente al encuestado.
- **Auditorías de “Facing”:** Control sobre la ubicación y disposición de un determinado producto dentro de una tienda/escaparate.
- **Captura de “POI”:** Validación y/o detección de puntos de interés en la vía pública como pueden ser; cajeros, teatros, bares, etc.

Tipo de información a capturar



Diferentes opciones de captura

- **Recepción de peticiones:**
 - **Abierta/Bajo demanda:** Posibilita la recepción de peticiones de servicio durante cualquier momento de la vigencia de la campaña.
 - **Cerrada/Acotada:** En el momento inicial del comienzo de los trabajos se conoce el conjunto de servicios a realizar.
- **Modalidades de captura:**
 - **Pre-registrada/Push:** El cliente indica el lugar donde se debe de llevar a cabo el servicio solicitado.
 - **Libre/Pull:** En base a unas instrucciones iniciales del cliente (briefing de campaña), el cartero decide cuándo es necesario capturar la información.

Plataforma de Recogida de Información (PRI)

Toda la información estará disponible en la Plataforma, desde la activación de la campaña.

Se trata de un espacio muy intuitivo, fácilmente navegable, dividido en tres secciones con diferentes filtros de búsqueda (Campañas, Orden de servicio y Descargar).

Cada cliente tiene su propio portal de usuario en la plataforma, con un identificador y password, para acceder de forma segura.

Las campañas tienen asociadas tantas órdenes de servicio como registros se hayan trabajado.

Sus utilidades son: Consultar campañas activas, revisar los registros trabajados, descargar cada orden de servicio con las respuestas del formulario definido y cualquier elemento multimedia asociado.

Valor diferencial del servicio PRI

- Admisión de peticiones del servicio 24x7.
- Planificación ajustada a las necesidades del cliente.
- Calidad en la información capturada, supervisándola constantemente.
- Trabajo estructurado por campañas.
- Cobertura nacional.
- Diseño a medida en base a la información a recoger.

PRESTACIÓN DE SERVICIO					
PROCESO/MODALIDAD	(1) RECEPCIÓN DE PETICIÓN	(2) ASIGNACIÓN A REPARTIDOR	(3) EJECUCIÓN DE SERVICIO	(4) DESCARGA Y VALIDACIÓN	(5) RETORNO
PRERREGISTRADA/PUSH	El administrador de Campañas de Correos registra las peticiones de servicio a través del portal de carga de ficheros	Cada supervisor de unidad identifica los servicios pendientes que son asignados al repartidor en base a su zona de trabajo	El repartidor dispone de la petición del servicio a realizar en su PDA como una tarea más a realizar en su ruta de trabajo diario	De vuelta a la oficina, el repartidor descarga la información y su supervisor procede al control de calidad de la misma para su validación	El cliente recibe la información capturada, permitiendo la verificación de cada uno de los registros en base a los servicios generados
LIBRE/PULL			El repartidor dispone desde el primer día de la campaña activa para realizar la captura de información bajo las instrucciones del cliente		

El servicio se inicia tras la firma del contrato y finaliza con la entrega de las BBDD y el plazo máximo de entrega es de 5 días que según la complejidad podrá variar entre baja (2 días laborables), media (3 días laborables) y alta (5 días laborables).

5.5 CAPTURA DINÁMICA DE LEAD

Correos ofrece la posibilidad de crear una Landing page (*) que permitirá captar y generar leads (**), y poder conseguir el registro de clientes potenciales. Generalmente, a cambio, se le ofrece al destinatario un incentivo como concursos, cupones descuento., pruebas de producto o visita comercial. En tarifas se establece por registro captado pudiendo sumar el Dominio y Banco de imágenes.

(*) En la mercadotecnia en internet, se denomina página de aterrizaje (del inglés landing pages, en España también se utiliza el término "página de destino") a una página web a la que una persona llega tras pulsar en el enlace o botón en una guía, un portal o algún banner o anuncio de texto situado en otra página web.

(**) Un lead (o registro) es una persona que ha facilitado sus datos de contacto a través del formulario de una landing page y, como consecuencia, pasa a formar parte de la base de datos de una empresa.

(Las definiciones (*) (**) están extraídas de Internet).

5.6 GEOMARKETING + PUBLIBUZÓN SELECTIVO (MARKETING 360°)

Una solución que combinada, maximizará la efectividad de las acciones de los retailers, permitiendo distribuir las comunicaciones en torno a los portales dentro de su radio de influencia. Depositando el viernes tendrán un reparto garantizado el miércoles, jueves y viernes.

Ejemplo de Marketing 360° para el Sector Inmobiliario ¿Qué ofrece Correos?

- Información al cliente del área y público más idóneo para llevar a cabo su acción.
- Mostrar su cartel publicitario en los carritos de los carteros.
- Distribución de la publicidad en los buzones domiciliarios.



Contratación

Contactar con el Área de Correos Directo para:

- Personalizar la campaña.
- Definir el target objetivo adecuado al cliente.
- Comprobar disponibilidad de los soportes de Publicity.
- Presupuestar determinados servicios.

Productos recomendados para los clientes del sector inmobiliario:

- Publicity.
- Carta ordinaria.
- Envíos Publicitarios sin Dirección.
- Publicorreo Óptimo.
- Tratamiento de la información.
- Provisión registros B2B Mercado envíos y provisión registros B2C Mercado envíos.
- Servicios Impresión y Manipulado (Nexea) Etc...



Firmar la documentación para realizar contratación:

- Firmar contrato de prestación de servicios (CRM).
- Firmar documento de consentimiento a través de Correos Directo.
- Firmar contrato del producto Publicity.”





6 CORREOS MKD PREPAGO

Consiste en la comercialización de envíos masivos de SMS y emails publicitarios, en la modalidad prepago con paquetes de 1000, 3000, 5000, 10000, 20000 y 30000 envíos; en la modalidad pago anticipado y 12 meses para consumir los envíos incluidos (en un máximo de 3 meses):

- Correos MKD Emails (5000, 10000, 20000 y 30000).
- Correos MKD SMS (1000, 3000, 5000, 10000 y 20000).

7 LIBROS

A partir de 2020, los envíos que quieran beneficiarse de la tarifa de Libros, deberán incorporar **código OR** (además de las condiciones ya establecidas) de manera que se facilite la clasificación semiautomática de los mismos. Se establece periodo de adaptación de 3 meses.

Se considera libro a efectos postales toda publicación, encuadernada o en fascículos (también las tapas), enviada por empresas editoriales, distribuidoras o centros de enseñanza por correspondencia autorizados, siempre que no contenga otra publicidad que la que eventualmente figure en la cubierta. El material fonográfico y videográfico tiene el mismo tratamiento que los libros.

Por lo tanto, para utilizar este servicio no es necesario formalizar ningún contrato, basta con que el remitente sea una empresa relacionada con el sector del libro.

Los libros circulan con carácter ordinario y no se requiere la presentación de una cantidad mínima de ejemplares.

Las publicaciones enviadas por particulares no tendrán la consideración postal de libros, por lo que deberán cursarse como cartas o paquetes. Del mismo modo, los libros que sean recibidos por sus destinatarios y sean posteriormente devueltos por estos deberán cursarse como cartas o paquetes.

Son envíos ordinarios con entrega domiciliaria. Los libros de más de 500 gramos (hasta 2 kg de peso) se entregan en oficina, salvo que se abone la tarifa de entrega a domicilio.



Correos colabora con las organizaciones representativas del sector del libro, FEDECALI (Federación Española de Cámaras del Libro), CEGAL (Confederación Española de Gremios y Asociaciones de Libreros), FANDE (Federación de Asociaciones Nacionales de Distribuidores de Ediciones) y FGEE (Federación de Gremios de Editores de España), con el **PROGRAMA POSTLIBRIS** para las empresas editoras, las distribuidoras y el establecimiento de venta por correo, para el envío de libros por correo.

Las empresas que se acojan a este programa tendrán una bonificación del 25 % en la tarifa de Libros de ámbito nacional y descuento del 30 % en la tarifa de "Paq Estándar (hasta 20 Kg de peso)", modalidad "Entrega en la oficina elegida" sin valores añadidos, a estos no se les aplica descuento.

Podrán acogerse al programa Postlibris las empresas editoras o distribuidoras de libros y/o establecimientos de venta a distancia de libros que acrediten que tienen como actividad primera o secundaria, cualquiera de los epígrafes siguientes:

- 476.1: Edición de libros.
- 476.9: Otras ediciones NCOP.
- 479.1: Comercio al por menor por correspondencia o Internet.
- 619.6: Comercio al por mayor de libros, periódicos y revistas.
- 659.4: Comercio al por menor de libros, periódicos y revistas.
- 665: Comercio al por menor por correo o por catálogo.

Las empresas que aún no se hayan acogido al programa Postlibris podrán solicitarlo en cualquier oficina de Correos. Para ello deberán:

- Ser titulares de una tarjeta Más Cerca de Correos.
- Presentar copia de la declaración censal modelo 036 o 037 del IAE de la Agencia Tributaria, en la que debe figurar como actividad primera o secundaria cualquiera de los epígrafes del sector librero antes mencionados.

Las bonificaciones se aplicarán exclusivamente a las empresas acogidas al programa Postlibris que no tengan contrato con Correos del producto "Libros" en el momento de la admisión en la oficina de Correos, tras acreditarse el remitente como cliente acogido al Programa Postlibris, presentando la tarjeta Más Cerca. Este descuento es incompatible con cualquier otro descuento de Correos.

La admisión de los envíos con descuento Postlibris se realizará solo en oficinas de Correos, no permitiéndose las admisiones en Centro de Admisión Masiva o con recogida a domicilio.

El pago de estos envíos se podrá realizar en metálico, con tarjeta de crédito o con la propia tarjeta Más Cerca. En el caso del producto "Libros", podrán utilizarse además sellos, estampillas o estampación con máquinas de franquear.

El importe del franqueo será el que resulte de aplicar el descuento Postlibris a la tarifa vigente de "Libro nacional" o "Paq Estándar con entrega en oficina elegida" que corresponda al tramo de peso que tenga el envío.

Para acogerse a las bonificaciones del Programa Postlibris los envíos ordinarios deben presentarse con etiqueta con código de barras (OR) generadas a través de Mi Oficina para posibilitar la clasificación automatizada.

Ámbito

Nacional (España y Andorra)

- **Zona A:** aplicable a envío de la misma localidad de origen, a capitales de provincia, a localidades con Administraciones de Correos y a poblaciones de más de 50.000 habitantes (especificadas por Correos).
- **Zona B:** resto de los destinos.

Internacional

- **Zona 1:** Europa, incluida Groenlandia (excluido Albania, Armenia, Bosnia, Chipre, Georgia, Malta, Moldavia y Rusia).
- **Zona 2:** Resto de países (no incluidos en Zonas 1 y 3).
- **Zona 3:** EEUU, Canadá, Japón, Australia, Nueva Zelanda y Rusia.

Plazos de entrega

- **Nacional:** entre 2 y 6 días hábiles (el 95 % en 6 días hábiles).
- **Europa:** de 6 a 8 días hábiles, resto según país.

Peso y dimensiones

El peso máximo por envío es de 2 kg (se entregan a domicilio hasta 500 g).

Dimensiones máximas:

- Sobre/Caja: $L + A + A = 90$, sin que la mayor exceda de 60 cm.

Dimensiones mínimas:

- Sobre/Caja: 9 x 14 cm.

Podrán realizarse envíos con dimensiones inferiores a las mínimas siempre que lleven adherida una etiqueta de 10 x 7 cm en la que figure la dirección y el franqueo.

Embalaje y acondicionamiento

Podrán circular abiertos bajo faja, sobre, tubos, cajas, entre cartones pero debe permitir la verificación del contenido. Cuando se trate de envíos cerrados, llevarán la indicación "Para inspección postal abrir aquí" en una de sus solapas. Se admiten embalajes de plástico siempre que en el reverso lleven una franja opaca o blanca que permita la impresión indeleble, tanto mecánica como manuscrita, siempre previa autorización por Correos. En la cubierta del envío debe figurar la inscripción "LIBRO".

Opciones

Con y sin contrato.

Servicios adicionales y complementarios

- **Recogida de envíos a domicilio (con contrato):** Nacional e Internacional. La contratación de este servicio por los clientes de Correos permite recoger en el domicilio del cliente sus envíos y depositarlos en Correos para su tratamiento y envío. Correos recogerá, en el punto o puntos de recogida indicados por el cliente, todos los envíos nacionales e internacionales acogidos a este servicio, siempre bajo el perfil y marca de un producto comercializado por Correos.
Las recogidas se realizarán en la modalidad y con la periodicidad acordada con el cliente.
En el momento de la recogida, el cliente deberá presentar los envíos acondicionados siguiendo las normas de admisión establecidas para cada producto.
- **Entrega a domicilio de envíos de más de 500 g a petición del destinatario:** solo para el ámbito nacional.
- **Información de devoluciones (con contrato):** en 2020 en el ámbito nacional se permite contratar este valor añadido, con este servicio los clientes dispondrán del motivo de la devolución de sus envíos de manera informatizada.
- **Normalización de direcciones (con contrato).**
- **Clasificación de envíos (con contrato).**

Precios

Por zonas tanto las nacionales como las internacionales y por tramos tarifarios según el peso:

- Hasta 100 g.
- Más de 100 g hasta 200 g.
- Más de 200 g hasta 300 g.
- Más de 300 g hasta 400 g.
- Más de 400 g hasta 500 g.
- Más de 500 g hasta 750 g.
- Más de 750 g hasta 1.000 g.
- Más de 1.000 g hasta 1.500 g.
- Más de 1.500 g hasta 2.000 g.

Envíos destino Canarias, Ceuta, Melilla, Andorra o países fuera de la UE están exentos de aplicación de impuestos indirectos.

Formas de pago

Libros

- Metálico, tarjeta de crédito o Más Cerca, sellos, estampillas o estampación con máquinas de franquear.

Programa Postlibris

- Metálico, tarjeta de crédito o Más Cerca.

Código OR para libros

- **¿Qué es y para qué sirve el código OR?** En Correos, los envíos de Libros no pueden ser clasificados automáticamente por ninguna de nuestras máquinas de clasificar OCR (IRV y TOP), debido a la rigidez de los mismos. Por esta razón, ahora son tratados y clasificados manualmente. Como consecuencia y en comparación con los envíos clasificados automáticamente el coste del tratamiento es mayor y la calidad de los plazos de entrega empeora considerablemente.

Solución: Poner el código OR en los envíos ordinarios de libros:

- Que los clientes pongan en los envíos el nuevo código OR que incluye el código postal de destino, permitirá tratar el envío de Libros en las nuevas máquinas semiautomáticas SCG y de esta manera agilizar los procesos de tratamiento y por lo tanto mejorar los tiempos de entrega y también poder mantener la tarifa económica de Libros.
- A partir de la entrada en vigor de las Tarifas 2020, para poder utilizar la tarifa económica “Libros”, será un requisito imprescindible que el cliente ponga en sus envíos de libros el código OR.
- Para que los clientes con contrato puedan adaptar sus procesos para generar las etiquetas con el nuevo código correcto y legible, durante el primer trimestre del año 2020 podrán admitirse los envíos de Libros sin código OR.
- **A partir del 1 de abril de 2020, será imprescindible que los envíos de Libros lleven el código OR correspondiente.**
- El código OR debe colocarse en el anverso de los envíos.

EJEMPLO: Etiqueta generada en “Mi Oficina”



EJEMPLO: Etiqueta generada por el cliente



- **Características del código OR:** Este código tiene formato Code 128 y está compuesto de 23 dígitos que estarán dispuestos de la siguiente manera:



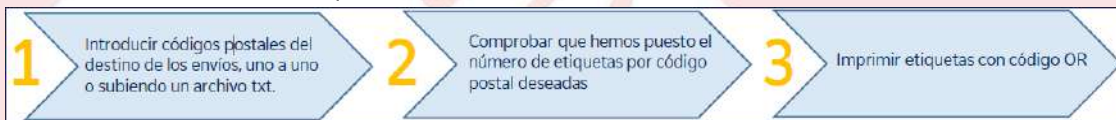
Descripción	Formato	Tipo	Long.	
Código de producto: OR	XX	A	2	➔ Siempre OR
Código Etiquetador Cliente	XXXX	A	4	➔ Si el cliente no lo tiene, se lo facilitará su Gestor de Ventas
Identificador del tipo de producto: LIBROS = 93	XX	N	2	➔ Identifica el tipo de producto ordinario. LIBROS = 93
Número de envío: Secuencial de cada cliente	99999999	N	9	➔ Número secuencial que identifica de forma única cada envío
Código Postal de destino del envío	99999	N	5	➔ IMPORTANTE: El código postal debe coincidir con el del destino
Carácter de Control	X	A	1	➔ Se calcula obteniendo el valor ASCII correspondiente

- Características físicas del código:
 - El módulo (anchura de la barra más estrecha) será $\geq 0,35$ mm.
 - La altura del código de barras será $\geq 1/3$ de la longitud y siempre ≥ 25 mm, y que se deje un margen blanco a ambos lados ≥ 10 veces el módulo.
- Calidad de impresión:
 - Fuente: Code 128 A o B según ANSI o ISO15416
 - La impresión será correcta, evitando tanto la escasez o exceso de tinta. Si se utiliza etiqueta, esta deberá ir lisa sin ninguna arruga o doblez.
- Bajo el código de barras figurará el código en caracteres alfanuméricos para poder incluirlo a mano en caso de existir dificultad al leer el código de barras
- El código debe identificar de manera única el envío y para ello en las posiciones 9 al 17 se introducirá un número secuencial.
- **Generar las etiquetas con código OR:** Los códigos OR se podrán generar:

- **Directamente por el cliente** o su agente/imprenta/manipulador siguiendo las instrucciones sobre estructura y características del código facilitadas por Correos. El cliente debe tener adjudicado un código etiquetador, si no lo tiene, el Gestor hará los trámites necesarios para facilitárselo.
- **A través de Mi Oficina** en www.correos.es, con su usuario y contraseña. Para ello el cliente debe ser:
 - Cliente de contrato con anexo 61 (FP Libros) o anexo 63 (Libros FM).
 - Cliente de Oficinas con Tarjeta Más Cerca y estar adherido al Programa Postlibris.

Mi Oficina>Generación de Etiquetas para Libros

- El cliente entra en www.correos.es y se identifica con su usuario y contraseña.
- El sistema comprueba si el cliente tiene:
 - Contrato con los anexos 61 o 63 de Libros.
 - Tarjeta Más Cerca y está adscrito al Programa Postlibris.
- Si cumple cualquiera de estos dos requisitos, la Oficina Virtual da acceso al aplicativo "Generación de Etiquetas".



MI Oficina > Mis acciones > Generar etiquetas

Generar etiquetas

1 Generación 2 Impresión

Generar etiquetas

Selecciona el tipo de producto:

Producto (*):

Selecciona el tipo de carga:

Normal Especial

Nuevo código postal nacional

Introduce la lista de códigos postales de destino (códigos postales Nacionales), de forma manual o cargando su fichero con sus códigos postales de destino y número de etiquetas.

Cod Postal Destino (*) Num. Etiquetas (*)

1 1

Añadir

Códigos postales asociados:

Cod Postal Destino	Num. Etiquetas	Opciones
28041	25	Editar

Página: 1 / 1 de 1

Cancelar Imprimir

MI Oficina > Mis acciones > Generar etiquetas

Generar etiquetas

1 Generación 2 Impresión

Códigos postales asociados:

Cod Postal Destino	Num. Etiquetas
28041	25
08005	300

Registros: 1 - 2 de 2

Voluntar Imprimir

MI Oficina > Mis acciones > Generar etiquetas

Imprimir etiquetas

1 Generación 2 Impresión

Imprimir etiquetas

(Añadir los sub destinos desde Internet?) 1

1	2
3	4
5	6
7	8
9	10

Mi cuenta Imprimir Etiqueta

Libros (ordinario) **CP 28001**

OR5TWK9300000000128001L/

Muy importante: Es imprescindible que el código postal estampado en la etiqueta con el código OR tiene que coincidir con el código postal del envío.

8 PUBLICACIONES PERIÓDICAS

Este producto está pensado para las empresas editoras y distribuidoras que envían publicaciones periódicas dentro y fuera del país a precios económicos.

Son publicaciones periódicas, a efectos postales, las publicaciones que ven la luz pública en un plazo fijo (al menos, trimestralmente), con el mismo título en cada ejemplar y cuyo texto o contenido sea de índole diversa, distinguiéndose por la variedad de la información.

Deben ser remitidas por su empresa editora o distribuidora bajo la modalidad "a suscriptores", previa calificación por la Dirección Comercial de Correos.

Deben ser depositadas en los lugares que se determinen y en remesas mínimas de 50 publicaciones (se pueden incluir en la misma remesa envíos para el ámbito nacional y para el ámbito internacional). Circulan con carácter ordinario, con entrega en buzón hasta 800 gr.

Las publicaciones periódicas que quieran acogerse a la tarifa postal correspondiente deberán cumplir una serie de condiciones:

- Que la publicación se imprima y edite en España o en cualquier otro país de la Unión Europea.
- Que su periodicidad sea al menos trimestral (4 números al año).
- Que tenga un mismo título repetido en cada ejemplar y se consigne el número de orden de la publicación.
- Que lleve fecha de aparición.
- Que vaya paginada.
- Que el contenido sea de naturaleza diversa y la publicidad no exceda de 2/3 (del 66,6 %) y no haya más del 20% de publicidad del mismo anunciante.
- Que la tirada mínima anual sea de 1.000 ejemplares.
- Debe cumplir el requisito de depósito legal (ISSN o NIPO (y debe figurar en dicha publicación), indicación de que empresa la edita y de su número de depósito, en el que se indica la inicial de la ciudad de depósito, el número de depósito y el año en que se concedió).

Los periódicos pueden incorporar en su interior otros contenidos que se adaptarán a las formas de suplementos, encartes o muestras sin valor (sachets).

El **suplemento** es una sección especial de un diario, añadida, que está formada por contenidos de una misma temática. Se considera que forma parte de la publicación. Como ejemplo podemos señalar El País con suplementos (Negocios, Babelia, El Viajero, El País Dominical).

El **encarte** es una hoja o conjunto de hojas publicitarias que se insertan en una revista o periódico, sueltas o formando parte de la revista, con un formato diferente para maximizar su impacto publicitario y, en ocasiones, se aprovechan para incluir muestras de productos "sachets" (muy habitual en el sector de perfumería y cosmética).



Sin límites en el número de encartes, aunque sumados al resto de la publicación no pueden superar los 2/3 de publicidad. Los encartes no pueden ir incluidos en un sobre; en ese caso, perdería la consideración de encarte y se calificaría como otro producto postal aparte.

Para facilitar la manipulación mecanizada de los envíos, los suplementos y los encartes deben ser de igual o inferior tamaño al de la publicación que acompañan. En ningún caso, una vez acondicionado el envío para su distribución, pueden exceder de las dimensiones (tamaño, volumen y espesor) de la publicación. En caso contrario, a dicho suplemento o encarte se le aplicaría una tarifa distinta y por separado a la de la publicación, según el tipo de producto.

Sachet (en francés significa “bolsita”) o muestra sin valor: Es una bolsa pequeña hermética, empleada para contener líquidos o productos similares, que suelen consumirse de una sola vez. Los productos que suelen emplear este formato son: aderezos (mayonesa, ketchup, mostaza, etc.); edulcorantes, sal, etc., especialmente en pequeñas cantidades; muestras gratis de champús, lociones, geles, cremas, perfumes, etc.

La muestra sin valor o sachet debe ir adherida al encarte. Sin límite de encartes puede haber hasta 3 sachet por envío de no más de 50 g, con grosor máximo de 5mm y formato plato

Finalmente, debemos hacer referencia a la expresión "Objetos en grupo". Se puede remitir en un mismo envío objetos sometidos a tarifas distintas, abonando en concepto de franqueo la cantidad que resulte de sumar los importes que cada uno de ellos devengue por separado. Se exige como requisito solicitar autorización individualizada para cada envío o remesa.

A las **publicaciones periódicas editadas por partidos políticos o sindicatos legalmente constituidos** que hubiesen obtenido la debida calificación por Correos se les aplicarán los precios establecidos para publicaciones periódicas nacionales, con una bonificación del 40 % en los envíos dirigidos a suscriptores y cuyo peso no sobrepase los 100 gramos. Estas publicaciones no contendrán otra información que la propia de aquellas entidades. Sólo se aplicarán estos descuentos a los envíos nacionales.

Los envíos franqueados con sellos, estampillas o estampaciones de máquinas de franquear llevarán en la cubierta el importe resultante de aplicar lo dispuesto en el párrafo anterior con el impuesto correspondiente, en su caso.

Ámbito

Nacional (España y Andorra)

- **Zona A:** aplicable a envío de la misma localidad de origen, a capitales de provincia, a localidades con Administraciones de Correos y a poblaciones de más de 50.000 habitantes (especificadas por Correos).
- **Zona B:** resto de los destinos.

Internacional, países que admitan el producto

- **Zona 1:** Europa, incluida Groenlandia (excluido Albania, Armenia, Bosnia, Chipre, Georgia, Malta, Moldavia y Rusia).
- **Zona 2:** Resto de países (no incluidos en Zonas 1 y 3).

- **Zona 3:** EEUU, Canadá, Japón, Australia, Nueva Zelanda y Rusia.

Plazos de entrega

- **Nacional:** el 90 % de los envíos en 4 días hábiles como máximo en todo el territorio nacional para envíos depositados antes de las 16:00 horas en oficinas con turno de tarde o 14:30 horas en oficinas con horario solo de mañana.
- **Europa:** de 6 a 8 días hábiles, resto según país.

Peso y dimensiones

El peso máximo por envío es de 2 kg (se entregan a domicilio hasta 800 g).

Dimensiones máximas:

- Sobre/Caja: $L + A + A = 90$ cm, sin que la mayor exceda de 60 cm.
- Rollo/Tubo: $L + 2 D = 104$ cm, sin que la mayor exceda de 90 cm.

Dimensiones mínimas:

- Sobre/Caja: 9 x 14 cm.
- Rollo/Tubo: $L + 2 D = 17$ cm. La mayor no puede ser inferior a 10 cm.

Podrán realizarse envíos con dimensiones inferiores a las mínimas siempre que lleven adherida una etiqueta de 10 x 7 cm en la que figure la dirección y el franqueo.

Embalaje y acondicionamiento

En el anverso del envío tendrá la inscripción "PUBLICACIONES PERIÓDICAS" O "PERIÓDICO".
Debe permitir la verificación del contenido:

- Abiertos: bajo faja, en sobre, entre cartones, dentro de tubos o en cajas abiertas.
- Cerrados: con la indicación "para inspección postal abrir aquí" en una solapa.
- Plásticos: se admiten embalajes de plástico siempre que en el reverso lleven una franja opaca o blanca que permita la impresión indeleble, tanto mecánica como manuscrita, siempre previa autorización por Correos.

Opciones

Con y sin contrato.

Modalidad "a suscriptores" remitidos directamente a suscriptores de forma personalizada.

Servicios adicionales

Nacional

- Entrega a domicilio de envíos de más de 800 g a petición del destinatario.
- Recogida de envíos a domicilio (con contrato).
- Promoprens (con contrato), entrega de productos promocionales de las publicaciones en Oficinas de Correos.

- Información de devoluciones (con contrato): en 2020 en el ámbito nacional se permite contratar este valor añadido, con este servicio los clientes dispondrán del motivo de la devolución de sus envíos de manera informatizada.
- Trazabilidad RFID (con contrato).
- Kiosco virtual (con contrato).
- Normalización de direcciones (con contrato).
- Clasificación de envíos (con contrato).

Internacional

- Distribución internacional (con contrato).
- Recogida de envíos a domicilio (con contrato).

Tarifas

Por zonas tanto las nacionales como las internacionales y por tramos tarifarios según el peso:

- Hasta 100 g.
- Más de 100 g hasta 200 g.
- Más de 200 g hasta 300 g.
- Más de 300 g hasta 400 g.
- Más de 400 g hasta 500 g.
- Más de 500 g hasta 750 g.
- Más de 750 g hasta 1.000 g.
- Más de 1.000 g hasta 1.500 g.
- Más de 1.500 g hasta 2.000 g.

Envíos destino Canarias, Ceuta, Melilla, Andorra o países fuera de la UE están exentos de aplicación de impuestos indirectos.

Los clientes del sector editorial y de prensa, con contrato de Franqueo Concertado podrán beneficiarse de descuentos por automatización si cumplen con el grado de clasificación contratado (G2), reflejan este en el albarán de entrega e incluyen código ORDCP seguido del Código Postal del destinatario y código de control visible en el anverso del envío.



PAQUETERIA DE CORREOS

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

9 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 embalajes de los comercializados por Correos 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 fórmula: largo x alto x ancho expresado en cm/6.000.

Dimensiones

Máximas:

- Sobre/Caja: $L + A + A = 200$ cm, sin que la mayor exceda de 100 cm.
- Rollo/tubo: $L = 100$ cm; $D = 15$ 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 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.
- Valor declarado hasta 3.000 euros y un mínimo de 6 euros.
- 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).
- Retorno de información (para clientes con contrato).

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

Si el envío sufre alguna incidencia al llegar a destino, Correos proporciona una indemnización. Para que la compensación sea cobrada por el destinatario el remitente deberá presentar una autorización firmada.

Por deterioro o extravío:

Plazos para poder formular una incidencia o reclamación: Mínimo 10 días y máximo 4 meses desde la fecha de admisión del envío.

Indemnización: tarifa abonada multiplicada por 4, más el valor declarado (VD) en el caso de haberlo contratado.

En caso de siniestro (VD), se abonará la menor de las siguientes cantidades:

- Por el valor declarado.
- Por reposición del objeto extraviado.
- Por reparación del objeto dañado.

Condiciones: es necesario comunicar el deterioro en el momento de recepción del envío. De lo contrario, se considerará que el envío se ha entregado en buen estado. No se admitirá reclamación por daño/deterioro o falta de contenido de estos productos si se constata con posterioridad a la entrega.

Correos podrá solicitar fotos del embalaje y del contenido deteriorado, para probar el daño y si el embalaje es adecuado para garantizar la integridad del envío.

En caso de reclamación de un envío extraviado, deteriorado o con falta de contenido, con seguro o valor declarado, podrá solicitarse un documento justificativo del valor de la mercancía, factura de reparación o de reposición.

En caso que circule contrareembolso la indemnización será la tarifa abonada multiplicada por 4 por pérdida 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.

10 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 a domicilio, en oficina o 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 fórmula largo x ancho x alto (en cm)/6.000.

Para clientes con contrato existen otras modalidades de negociación del peso volumétrico:

- 125 Kg/m³ (largo x alto x ancho expresado en cm / 8.000).
- 143 Kg/m³ (largo x alto x ancho expresado en cm / 7.000).
- 167 Kg/m³ (largo x alto x ancho expresado en cm / 6.000).
- 200 Kg/m³ (largo x alto x ancho expresado en cm / 5.000).

Dimensiones

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

- Mínimas:
 - Sobre/ Caja: 14,5 x 10 cm.
 - Rollo o tubo: las dimensiones que permitan adherir una etiqueta de 10 x 14,5 cm.
- Máximas estándar:
 - Sobre/Caja: Largo + Alto + Ancho ≤ 210 cm (siendo la mayor, menor 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:
 - Estándar: 75 x 44 x 61 cm.
 - Reducido: 60 x 49 x 40 cm.
- 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, 2 y 3: Envíos intra peninsulares.
- Zona 4: Envíos a Baleares, tanto destino como origen.
- Zona 5: Envíos a Canarias.

- **SEGÚN TRAMOS DE PESO:**

Modelo reducido

- 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.

Modelo estándar

- XS (85 x 190 x 610).
- S (85 x 440 x 610).
- M (180 x 440 x 610).
- L (370 x 440 x 610).
- XL (750 x 440 x 610).

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

Correos compromete el plazo máximo de entrega de 48/72 horas según origen/destino (consultar tabla Origen/Destino) para el 1er. intento de entrega o puesta a disposición del destinatario en la oficina de Correos o dispositivos CityPaq.

Envíos con destino Canarias tendrán 6 días adicionales de plazo, en el caso de Ceuta y Melilla tendrán 48 horas adicionales de plazo.

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 hora límite para determinar el cómputo de plazos (a partir de estos horarios, el plazo comprometido se incrementará en un día):

Envíos con origen en:	Hora límite de recogidas en las instalaciones designadas por el cliente	Hora límite para admisiones en Centros de Correos
Madrid	17:00h	18:00h
Álava, Albacete, Alicante, Asturias, Badajoz, Cáceres, Castellón, Ciudad Real, Coruña, Cuenca, Guadalajara, Murcia, Sevilla, Toledo, Valencia, Valladolid, Vizcaya y Zaragoza	16:00h	17:00h
Resto de orígenes y Red de Oficinas de Correos	13:00h	14:00h

Plazos en función del Origen/Destino:

PLAZOS COMPROMETIDOS DE ENTREGA PAQ ESTANDAR		DESTINO				
		Península	Baleares	Canarias	Ceuta	Melilla
ORIGEN	Península	3 días	4 días	8 días	4 días	4 días
	Baleares	4 días	4 días	8 días	5 días	5 días
	Canarias	8 días	8 días	4 días	8 días	8 días
	Ceuta	5 días	5 días	9 días	3 días	8 días
	Melilla	5 días	5 días	9 días	8 días	3 días

* La hora límite para determinar el cómputo de plazos serán las 14:00 horas ya sea en el caso de recogidas o depósito en las oficinas. A partir de estos horarios, el plazo comprometido se incrementará en un día. Los plazos de entrega descritos incluyen sólo días hábiles por lo que quedan excluidos los festivos, tanto en origen como destino y fines de semana (sábados y domingos)

** Estos plazos no tienen en cuenta los trámites aduaneros

Acondicionamiento

El embalaje debe garantizar la integridad del contenido. Los clientes podrán acondicionar sus envíos en el momento de la admisión en oficina con embalajes de Correos o podrán presentarlos perfectamente etiquetados y prerregistrados en los sistemas de Correos. No permite franqueo a máquina.

Opciones

Con y Sin contrato.

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 (única modalidad de entrega para envíos a Portugal).
- **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 y disponibilidad en la oficina durante 15 días naturales como norma general, con aviso SMS y/o email y recordatorio a los 5 días, 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 y recordatorio a los 5 días en caso de que no haya sido retirado. 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, a contar desde el siguiente día de la fecha del aviso. El destinatario recibirá SMS/email o mensaje en la aplicación CityPaq avisando de la puesta a disposición del envío en el terminal.

Valores añadidos y servicios adicionales

Sin contrato:

- Valor declarado de paquetería.
- Seguro LCTTM.
- Reembolso.
- Prueba de entrega electrónica (PEE).
- Entrega exclusiva al destinatario (EED).
- Gestión de DUA exportación por Correos.
- Trazabilidad.
- Gestión de estacionados.

- Gestión de incidencias.
- Gestión de entrega.
- Avisos SMS/email al destinatario.

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, retorno de información y gestión de estacionados.

Con contrato:

- **Seguro:**
 - Seguro estándar.
 - Seguro LCTTM.
 - Valor declarado de paquetería.
 - Indemnización pactada.
- **Reembolso.**
- **Prueba de entrega electrónica.**
- **Entrega exclusiva al destinatario (EED).**
- **Expedición.**
- **Escaneo de documentos:** Este servicio solo está disponible para los envíos de entrega en oficina.
- **Escaneo con validación:** Este servicio solo está disponible para los envíos de entrega en oficina.
- **Logística inversa/retorno de paquetería.**
- **Entrega con recogida.**
- **Recogida a domicilio.**
- **Gestión de DUA exportación.**
- **Trazabilidad.**
- **Gestión en la entrega.**
- **Gestión de estacionados.**
- **Gestión de incidencias.**
- **Avisos SMS/mail al destinatario.**
- **Correos Modify.**
- **Autorización Previa a la entrega (APE).**
- **Retorno de información.**

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, retorno de información y gestión de estacionados.

Garantía

Si el envío sufre alguna incidencia al llegar a su destino, Correos proporciona una indemnización. Para que la compensación sea cobrada por el destinatario el remitente deberá presentar una autorización firmada.

Por demora:

- Plazos para poder formular una incidencia o reclamación: mínimo 3 días y máximo 21 días, desde la fecha de entrega del envío.
- Indemnización: se devuelve la tarifa abonada.
- Condiciones: los plazos de entrega solo se cumplirán si la admisión se ha realizado antes de las 16:00. En caso de no ser así, el plazo podrá incrementarse en 1 día.

En los envíos con destino u origen a Andorra, Canarias, Ceuta y Melilla, no se contabilizará el tiempo destinado a la tramitación aduanera.

Por deterioro:

- Plazos para poder formular una incidencia o reclamación: en los siguientes 7 días naturales a la entrega.
- Indemnización: 6,43€ por kg facturado.
- Condiciones: para este tipo de incidencias se realizará un peritaje con el fin de determinar el importe a pagar por el deterioro sufrido.
- Documentos a aportar: Correos puede solicitar fotos del embalaje y el contenido deteriorado para comprobar el daño y si el embalaje es adecuado para garantizar la integridad del mismo.

En caso de reclamación de un envío deteriorado o con falta de contenido que cuente con Seguro o Valor Declarado de paquetería, Correos podrá solicitar un documento justificativo del valor de la mercancía, factura de reparación o de reposición.

Por extravío:

- Plazos para poder formular una incidencia o reclamación: mínimo 3 días y máximo 1 año, desde la fecha de admisión del envío.
- Indemnización: 6,43€ por kg facturado más la devolución de la tarifa.

Si el envío lleva Valor Declarado de paquetería o Seguro a todo riesgo, cuya cobertura máxima son 6.000€, la indemnización consistirá en la devolución de la tarifa más el Valor Declarado de paquetería o Seguro.

Los envíos regulados por la LCTTM (Ley de Contratación de Transporte Terrestre de Mercancías) llevan seguro asociado por lo que, en caso de siniestro, se abonará la menor de las siguientes cantidades:

- Por el valor declarado.
 - Por reposición del objeto extraviado.
 - Por reparación del objeto dañado.
- Documentos a aportar: en caso de reclamación de un envío extraviado, deteriorado o con falta de contenido que cuente con Seguro o Valor Declarado de paquetería, Correos podrá

solicitar un documento justificativo del valor de la mercancía, factura de reparación o de reposición.

Los **clientes con contrato** recibirán una cantidad, según las condiciones de su contrato (Indemnización pactada).

10.1 PAQ ESTÁNDAR TARIFA PLANA

Existen en las oficinas de Correos productos que incorporan una tarifa plana, independientemente de la zona de destino o peso del envío. 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 trazabilidad y reembolso máximo 200€, pero lleva un seguro incorporado de 101€ ampliable a 6000€ previo pago de tarifa.

Cajas:

- Pequeña: 350 x 280 x 100 mm.
- 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.

11 PAQ PREMIUM

Servicio de entrega urgente 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.



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

Ámbito

España, Andorra y 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.

PLAZOS COMPROMETIDOS DE ENTREGA PAQ PREMIUM		DESTINO				
		Península	Baleares	Canarias	Ceuta	Melilla
ORIGEN	Península	2 días	3 días	7 días	3 días	3 días
	Baleares	3 días	3 días	7 días	4 días	4 días
	Canarias	7 días	7 días	3 días	7 días	7 días
	Ceuta	4 días	4 días	8 días	2 días	7 días
	Melilla	4 días	4 días	8 días	7 días	2 días

* La hora límite para determinar el cómputo de plazos serán las 14:00 horas ya sea en el caso de recogidas o depósito en las oficinas. A partir de estos horarios, el plazo comprometido se incrementará en un día. Los plazos de entrega descritos incluyen sólo días hábiles por lo que quedan excluidos los festivos, tanto en origen como destino y fines de semana (sábados y domingos)

** Estos plazos no tienen en cuenta los trámites aduaneros

La hora límite para determinar el cómputo de plazos (a partir de estos horarios, el plazo comprometido se incrementará en un día):

Envíos con origen en:	Hora límite de recogidas en las instalaciones designadas por el cliente	Hora límite para admisiones en Centros de Correos
Madrid	17:00h	18:00h
Álava, Albacete, Alicante, Asturias, Badajoz, Cáceres, Castellón, Ciudad Real, Coruña, Cuenca, Guadalajara, Murcia, Sevilla, Toledo, Valencia, Valladolid, Vizcaya y Zaragoza	16:00h	17:00h
Resto de orígenes y Red de Oficinas de Correos	13:00h	14:00h

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 máximo 60 Kg: 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.

Para clientes con contrato existen otras modalidades de negociación del peso volumétrico:

- 125 Kg/m³ (largo x alto x ancho expresado en cm / 8.000).
- 143 Kg/m³ (largo x alto x ancho expresado en cm / 7.000).

- 167 Kg/m³ (largo x alto x ancho expresado en cm / 6.000).
- 200 Kg/m³ (largo x alto x ancho expresado en cm / 5.000).

Medidas para sobre/caja:

- Máximas: L + A + A = 210 cm., sin que la mayor exceda de 120 cm.
- Mínimas: 14,5 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:

- Estándar: 75 x 44 x 61 cm.
- Reducido: 60 x 49 x 40 cm.

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 %

Opciones

Con contrato y sin contrato.

Servicios adicionales y valores añadidos

Sin contrato

- **AR. Aviso de recibo.**
- **Prueba de entrega electrónica (PEE).**
- **Gestión de DUA exportación.**
- **Entrega exclusiva a destinatario: EED.**
- **Entrega en fecha determinada.**
- **Reembolso.**
- **Valor declarado paquetería.**
- **Seguro LCTTM.**
- **Trazabilidad.**
- **Gestión de estacionados.**
- **Gestión de incidencias.**
- **Gestión en la entrega.**
- **Aviso SMS/email al destinatario.**
- **Plazo de permanencia en lista.**

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, retorno de información y gestión de estacionados.

Con contrato

- **Seguro**
 - Seguro estándar.
 - Valor declarado paquetería.
 - Seguro LCTTM.
 - Indemnización pactada.
- **Reembolso.**
- **Prueba de entrega electrónica (PEE).**
- **Entrega en fecha determinada.**
- **Entrega en franja horaria.**
- **Entrega exclusiva al destinatario (EDD).**
- **Número de intentos de entrega parametrizable.**
- **Plazo de permanencia en lista.**
- **Logística Inversa/Retorno de paquetería.**
- **Entrega con recogida.**
- **Recogida a domicilio.**
- **Gestión de estacionados.**
- **Gestión de incidencias.**
- **Escaneo de documentos:** solo disponible para entrega en oficina.

- **Escaneo con validación:** solo está disponible para los envíos de entrega en oficina.
- **Gestión de DUA exportación.**
- **Expediciones.**
- **Trazabilidad.**
- **Gestión en la entrega.**
- **Avisos SMS/mail al destinatario.**
- **Correos Modify.**
- **Autorización Previa a la entrega (APE).**
- **Retorno de información.**

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.

Modalidades de distribución

- **Entrega a domicilio:** 2 intentos de entrega y, si no es posible, disponibilidad durante 15 días naturales en la oficina de Correos más próxima. Para los envíos con destino Portugal también hay 2 intentos de entrega, aunque no tienen permanencia en oficina, se devuelve el envío 7 días naturales después del último intento de entrega.
- **Entrega en CityPaq:** el destinatario elige el terminal automatizado para la entrega, donde permanecerá 5 días naturales (120 horas). Si no es recogido, pasa a la oficina de referencia del dispositivo durante 15 días naturales a contar desde el siguiente día de la fecha del aviso. 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. SMS de recordatorio a los 5 días si no ha sido recogido.

Tarifas

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

Entrega en domicilio y oficina.

- **SEGÚN ZONAS**

Sin contrato

- ZONA 1, 2 Y 3: envíos peninsulares o Andorra.
- ZONA 4: Envíos destino Baleares, Ceuta o Melilla.
- 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.

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 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.
- ZONA 5: envíos a Canarias.

- **SEGÚN PESOS**

Modelo reducido

- 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.

Modelo estándar

- XS (85 x 190 x 610).
- S (85 x 440 x 610).
- M (180 x 440 x 610).
- L (370 x 440 x 610).
- XL (750 x 440 x 610).

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 sustitutos

Paq 24 y Paq Estándar.

Formas de pago

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

Garantías

Si el envío sufre alguna incidencia al llegar a su destino, Correos proporciona una indemnización. Para que la compensación sea cobrada por el destinatario el remitente deberá presentar una autorización firmada.

Por demora:

- Plazos para poder formular una incidencia o reclamación: mínimo 3 días y máximo 21 días, desde la fecha de entrega del envío.

- Indemnización: se devuelve la tarifa abonada.
- Condiciones: los plazos de entrega solo se cumplirán si la admisión se ha realizado antes de las 16:00. En caso de no ser así, el plazo podrá incrementarse en 1 día.

En los envíos con destino u origen a Andorra, Canarias, Ceuta y Melilla, no se contabilizará el tiempo destinado a la tramitación aduanera.

Por deterioro:

- Plazos para poder formular una incidencia o reclamación: en los siguientes 7 días naturales a la entrega.
- Indemnización: 6,43€ por kg facturado.
La indemnización mínima es de 40€ solo para el Paq Premium y clientes sin contrato. Es decir, si el cálculo de la suma de la indemnización (según la formula anterior) más la tarifa es inferior a 40€, la indemnización ascenderá a 40€.
- Condiciones: para este tipo de incidencias se realizará un peritaje con el fin de determinar el importe a pagar por el deterioro sufrido.
- Documentos a aportar: Correos puede solicitar fotos del embalaje y el contenido deteriorado para comprobar el daño y si el embalaje es adecuado para garantizar la integridad del mismo.
En caso de reclamación de un envío deteriorado o con falta de contenido que cuente con Seguro o Valor Declarado de paquetería, Correos podrá solicitar un documento justificativo del valor de la mercancía, factura de reparación o de reposición.

Por extravío:

- Plazos para poder formular una incidencia o reclamación: mínimo 3 días y máximo 1 año, desde la fecha de admisión del envío.
- Indemnización: 6,43€ por kg facturado más la devolución de la tarifa.
La indemnización mínima es de 40€ sólo para el Paquete Premium y clientes sin contrato. Si el envío lleva Valor Declarado de paquetería o Seguro a todo riesgo, cuya cobertura máxima son 6.000€, la indemnización consistirá en la devolución de la tarifa más el Valor Declarado de paquetería o Seguro.
Los envíos regulados por la LCTTM (Ley de Contratación de Transporte Terrestre de Mercancías) llevan seguro asociado por lo que, en caso de siniestro, se abonará la menor de las siguientes cantidades:
 - Por el valor declarado.
 - Por reposición del objeto extraviado.
 - Por reparación del objeto dañado.
- Documentos a aportar: en caso de reclamación de un envío extraviado, deteriorado o con falta de contenido que cuente con Seguro o Valor Declarado de paquetería, Correos podrá solicitar un documento justificativo del valor de la mercancía, factura de reparación o de reposición.

Los **clientes con contrato** recibirán una cantidad, según las condiciones de su contrato (Indemnización pactada).

11.1 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 y peso. 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:

- Pequeña: 350 x 280 x 100 mm.
- 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.
- Grande: 310 x 410 mm.

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



11.2 PAQ PREMIUM PREPAGADO

Correos comercializa sobres de plástico prepagos 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. 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 €.

***Producto a extinguir tras agotar existencias.**

12 PAQ TODAY

Es el servicio más rápido de paquetería urgente con recogida y entrega de envíos el mismo día; en general, 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.

Correos
Paq Today

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 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: 14,5 x 10 cm

Opciones

Exclusivo para clientes con contrato.

Valores añadidos

- **Seguro:**
 - Seguro estándar.
 - Valor declarado paquetería.
 - Seguro LCTTM.
 - Indemnización pactada.
- **Reembolso:** Orden de Ingreso en Cuenta (OIC).

- Prueba de entrega electrónica (PEE).
- Entrega exclusiva al destinatario (EED).
- Entrega en franja horaria.
- Número de intentos de entrega parametrizable.
- Plazo de permanencia en lista.
- Logística Inversa/Retorno de paquetería.
- Entrega con recogida.
- Expediciones.
- Recogida a domicilio.
- Aviso SMS y/o email al destinatario.
- Gestión de estacionados.
- Gestión de incidencias.
- Gestión en la entrega.
- Trazabilidad.
- Retorno de información.
- Autorización Previa a la entrega (APE).



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:

- **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

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

Productos sustitutivos

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

13 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 (90% de los envíos) para la entrega 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. No aplica volumétrico.

Dimensiones

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

Opciones

Con contrato (envíos prerregistrados) y sin contrato (titulares de Tarjeta Más Cerca).

Servicios Adicionales

- **Gestión del DUA de Exportación.**
- **Trazabilidad.**
- **Devoluciones:** seguimiento e información del estado de las mismas (con contrato).
- **Retorno de información** (con contrato).
- **Recogida a domicilio** (con contrato).
- **Gestión de estacionados.**
- **Gestión de incidencias.**
- **Autorización Previa a la entrega - APE** (con contrato).



Acondicionamiento

Debe garantizar la integridad del contenido.

Tarifas

6 zonas tarifarias:

Sin contrato

- Z1, Z2 y Z3: envíos intrapenínsulares o Andorra.
- Z4: Baleares, Ceuta y Melilla.
- Z5: Canarias.
- Z6: Canarias interislas.

Con contrato

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

14 PAQ RETORNO Y PAQ RETORNO PREMIUM

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:

- **L1.** 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.

Ámbito

Nacional (España y Andorra).

Tarifas

- **SEGÚN ZONAS (6 zonas)**
 - Z1: provincial.
 - Z2: provincias limítrofes (sólo a nivel peninsular).
 - Z3: envíos intrapenínsulares 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.

Plazos de entrega

Correos compromete el plazo máximo de entrega de 48/72 horas según origen destino para el 1er. intento de entrega.

Envíos con destino Canarias tendrán 6 días adicionales de plazo, en el caso de Ceuta y Melilla tendrán 48 horas adicionales de plazo.

En los envíos con destino u origen Andorra, Canarias, Ceuta y Melilla, no se computará el tiempo destinado a la tramitación aduanera.

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

La hora límite para determinar el cómputo de plazos en caso de recogidas en las instalaciones designadas por el cliente hasta las 13:00 en las instalaciones designadas por el cliente y las 14:00 en caso de admisiones en Centros de Correos. A partir de estos horarios, el plazo comprometido se incrementará en un día.

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 fórmula: largo x ancho x alto, expresado en cm/6.000.

Opciones

Con contrato.

Dimensiones

Máximas:

- Sobre o 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:

- Sobre o Caja: 14,5 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.

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 999,99 euros.
- **Seguro:**
 - Seguro Estándar.
 - Seguro LCTTM.
 - Valor declarado de paquetería.
 - Indemnización pactada.
- **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.**
- **Entrega con recogida** (solo Paq Retorno Premium).
- **Gestión en la admisión.**

15 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 (trazabilidad). El plazo de entrega es el del Paq Estándar (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 215 x 110mm.
- Caja 3 botellas 390 x 360 x 110mm.



16 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.

16.1 PAQ MOCHILA

Es un servicio mediante el cual Correos organiza el transporte de mochilas o maletas entre los alojamientos del Camino. Los recoge a primera hora de la mañana en el alojamiento indicado y los deja antes de las 14:30 en el hostel, hotel u albergue elegido en la siguiente etapa. De esta forma el cliente puede realizar su Camino de Santiago sin cargar con su equipaje.

La mochila o maleta no podrá superar los 15 kg y el recorrido máximo de un traslado es de 60 Km/día. Las dimensiones máximas de la mochila o maleta son la suma del largo, alto y ancho no excederá de 210 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 120 cm.

El cliente puede solicitar la prestación del servicio de 3 formas: online, por correo electrónico o por teléfono, como mínimo antes de las 20:00 del día anterior a realizar el servicio, indicando el lugar de recogida y localidad donde entregar su equipaje, nombre, email y un teléfono de contacto. El cliente deberá dejar el equipaje preparado para recoger en la recepción del alojamiento antes de las 08:00 del día de la recogida.



El envío debe estar correctamente identificado (con la etiqueta que se debe incluir en el equipaje o mochila) y acondicionado.

La etiqueta se puede descargar desde el enlace que se le envía en el email de confirmación de la reserva. Esta etiqueta permite generar una trazabilidad a ese equipaje durante su recorrido.

Correos no realiza el servicio los días 24, 25 y 31 de diciembre y el 1 de enero.

El precio del servicio se tarifica por bulto (hasta 15 Kg) y por etapa (25 Km por etapa, con un máximo de 60 Km/día).

16.2 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 (trazabilidad).

Embalaje

Caja bici: 150 x 30 x 90 cm.

Peso

Máximo: 20 kg.

Ámbito

Nacional: en todo el territorio nacional, circulando como Paq Estándar. Si El Camino empieza en Roncesvalles la bicicleta se envía a la oficina de Burguete (Calle San Nicolás, 30), a 3km de Roncesvalles.

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

Modalidad de entrega

Oficina elegida.

Plazos de entrega

Nacional: 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 ampliable a 20, 30 o 60 días (el precio se incrementa según aumenta el periodo de permanencia 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 permanencia en lista.

Garantías

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

16.3 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 hostel 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 72 horas, pudiendo hacer seguimiento del envío (trazabilidad).

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 Tarifa Plana 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 no ampliable.

16.4 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 internacionales. El precio varía según el destino, tamaño y el peso.



Correos dispone de cajas trapezoidales de la Línea Bosques adaptadas a los bastones de senderismo o bordones.

16.5 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.

16.6 ALOJAMIENTOS CAMINO DE SANTIAGO

El Camino de Santiago ofrece diferentes tipos de alojamientos a lo largo de las numerosas localidades que recorre.

Para ayudar al peregrino a organizar su Ruta Jacobea Correos ha creado, en la web “El Camino con Correos”, el primer buscador de alojamientos presentes en las principales Rutas del Camino de Santiago, con todos los establecimientos que existen en cada etapa de cada Camino, clasificados en función de su modalidad: albergues, pensiones/hostales y hoteles/casas rurales.”

17 SERVICIO ESPECIAL DE PAQUETERIA

Dirigido a particulares, se contrata online e incluye la opción de recogida a domicilio de los envíos estándar (iPaq) y urgentes (iPaq Plus) de hasta 20 Kg.

Características del Servicio Especial de Paquetería

Solución a las necesidades de transporte de paquetería entre particulares:

Garantías: compromiso de dos intentos de entrega de paquetes a domicilio y bajo firma en el plazo garantizado. Si no es posible la entrega, se deja un aviso en el buzón del destinatario indicando la oficina a la que podrá ir a recogerlo en un máximo de 15 días.

En caso de no cumplir con los plazos, se devolverá la tarifa abonada por el servicio.

Seguro a todo riesgo: posibilidad de proteger los paquetes ante cualquier imprevisto mediante Valor Declarado de paquetería, garantía adicional que te permite asegurar la mercancía hasta un valor máximo de 6.000 €.

Modify: con este servicio es posible modificar fácilmente la fecha y dirección de entrega de los paquetes desde el ordenador o smartphone.

Modify permite decidir si el destinatario también puede hacer cambios e incluso, elegir qué puede modificar. Esta opción está disponible para todos los envíos nacionales con entrega a domicilio.

Si se incluyen los datos de contacto del destinatario en el momento del registro, se les enviará un aviso de llegada del paquete vía SMS o email.

El Servicio Especial de Paquetería está disponible para los envíos con destino en la península y Baleares.

Pesos y medidas de los envíos

- Hasta 2 Kg (30 x 20 x 20 cm)
- Hasta 5 Kg (35 x 35 x 24 cm)
- Hasta 10 Kg (40 x 40 x 37 cm)
- Hasta 20 Kg (55 x 55 x 39 cm)

Proceso de recogida

Ya no es necesario desplazarse hasta una de las oficinas de Correos para depositar los envíos, con el Servicio Especial de Paquetería, Correos se encarga de recogerlos y enviarlos.

Solo hay que rellenar los datos de la dirección y día de recogida.

Después de la recogida a domicilio, Correos se encarga de imprimir la etiqueta de envío.

El peso del envío no podrá superar los 20Kg.

Plazos de entrega

Los plazos de entrega son flexibles y variarán en función de los productos a enviar.

El Servicio Especial de Paquetería solo está disponible para envíos a península e Islas Baleares.

Precios

El precio dependerá del tipo de envío elegido.

INTERNACIONAL

18 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 8 zonas:

- **ZONA EU 1:** Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, Francia, Gibraltar, Grecia, La Bailía de Guernsey, Irlanda, Italia, Isla de Jersey, Isla de Man, Islas Azores, Islas Malvinas, Luxemburgo, Madeira, Mónaco, Noruega, Países Bajos, Portugal, Reino Unido, San Marino, Suecia, Suiza y Vaticano.
- **ZONA EU 2:** Países de Europa no incluidos en la Zona EU 1, Argelia, Groenlandia, Islas Feroe, Marruecos y Túnez.
- **ZONA EU 3:** Albania, Bielorrusia, Bosnia-Herzegovina, Macedonia, Malta, Moldavia, Rusia, Serbia, Turquía y Ucrania.
- **ZONA AM 1:** Países de América no incluidos en la Zona AM 2
- **ZONA AM 2:** Argentina, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, EEUU, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Paraguay, Uruguay y Venezuela.
- **ZONA AS-OC 1:** Países de Asia, Oceanía y Oriente Medio no incluidos en la Zona AS-OC 2.
- **ZONA AS-OC 2:** Australia, Nueva Zelanda y Uzbekistán.
- **ZONA AF:** Resto de África.

Plazo

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

Resto de destinos: según país.

Acondicionamiento

Cualquiera que garantice la integridad del contenido.



Peso

Hasta 30 kg máximo (según país). Peso volumétrico 50 kg: A los envíos que no tenga relación el peso con el tamaño se aplicará el criterio peso/volumen (167Kg/m³) según la siguiente fórmula: $L \times A \times A$ 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 CN07 (según país).
- Reembolso (según país).
- Valor declarado hasta 3.000 euros (según país).
- DUA de exportación a terceros países.
- Recogida a domicilio (con contrato).
- Trazabilidad.
- Retorno de información (según país) (con contrato).

Garantías

Si el envío sufre alguna incidencia al llegar a su destino, Correos proporciona una indemnización. Para que la compensación sea cobrada por el destinatario el remitente deberá presentar una autorización firmada.

Por extravío:

- Plazos para poder formular una incidencia o reclamación: mínimo 25 días y máximo 6 meses, desde la fecha de admisión del envío.
- Indemnización: tarifa abonada + 40DEG* + 4,5 DEG/kg.

**Paquete
Internacional
Económico**

- Si el envío tiene contratado Seguro o Valor Declarado, cuya cobertura máxima son 3.000€, la indemnización sería la tarifa abonada + Seguro o Valor Declarado.
- Documentos a aportar: en caso de reclamación de un envío extraviado o con falta de contenido que cuente con Seguro o Valor Declarado, Correos podrá solicitar un documento justificativo del valor de la mercancía, factura de reparación o de reposición.

*El Derecho Especial de Giro (DEG) es una divisa creada y utilizada por el Fondo Monetario Internacional (FMI) cuyo valor es la suma de determinadas cantidades de varias monedas: el dólar de EE.UU., el euro, el renminbi chino, el yen japonés y la libra esterlina. Los DEG pueden intercambiarse por monedas de libre uso.

Productos sustitutos

Paq Standard Internacional.

19 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 puede ir dirigido a apartados postales ni a lista de Correos.

Ámbito

Internacional 7 zonas:

- **ZONA EU 1:** Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, Francia, Gibraltar, Grecia, La Bailía de Guernsey, Irlanda, Italia, Isla de Jersey, Isla de Man, Islas Azores, Islas Malvinas, Luxemburgo, Madeira, Mónaco, Noruega, Países Bajos, Portugal, Reino Unido, San Marino, Suecia, Suiza y Vaticano.
- **ZONA EU 2:** Países de Europa no incluidos en la Zona EU 1, Argelia, Groenlandia, Islas Feroe, Marruecos y Túnez.
- **ZONA EU 3:** Albania, Bielorrusia, Bosnia-Herzegovina, Macedonia, Malta, Moldavia, Rusia, Serbia, Turquía y Ucrania.
- **ZONA AM:** América.
- **ZONA AS-OC 1:** Países de Asia, Oceanía y Oriente Medio no incluidos en la Zona AS-OC 2.
- **ZONA AS-OC 2:** Australia, Nueva Zelanda y Uzbekistán.
- **ZONA AF:** Resto de África.

Plazo

Europa: de 4 a 8 días (según país).

Resto de destinos: según país.

Acondicionamiento

Cualquiera que garantice la integridad del contenido.

Paq Standard Internacional

Peso

Hasta 30 kg máximo (según país). Peso volumétrico 50 kg: A los envíos que no tenga relación el peso con el tamaño se aplicará el criterio peso/volumen (167Kg/m³) según la siguiente fórmula: $L \times A \times A$ expresada en cm)/6.000.

Para clientes con contrato existen otras modalidades de negociación del peso volumétrico:

- 125 Kg/m³ (largo x alto x ancho expresado en cm / 8.000).
- 143 Kg/m³ (largo x alto x ancho expresado en cm / 7.000).
- 167 Kg/m³ (largo x alto x ancho expresado en cm / 6.000).
- 200 Kg/m³ (largo x alto x ancho expresado en cm / 5.000).

Dimensiones

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.
- Trazabilidad.
- Retorno de información, según país (con contrato).

Garantías

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

Si el envío sufre alguna incidencia al llegar a su destino, Correos proporciona una indemnización. Para que la compensación sea cobrada por el destinatario el remitente deberá presentar una autorización firmada.

Por extravío:

- Plazos para poder formular una incidencia o reclamación: mínimo 15 días y máximo 6 meses, desde la fecha de admisión del envío.
- Indemnización: tarifa abonada + 40DEG* + 4,5 DEG/kg.
- Si el envío tiene contratado Seguro, cuya cobertura máxima son 3.000€, la indemnización sería la tarifa abonada + Seguro.
- Documentos a aportar: en caso de reclamación de un envío extraviado o con falta de contenido que cuente con Seguro, podremos solicitar un documento justificativo del valor de la mercancía, factura de reparación o de reposición.

*El Derecho Especial de Giro (DEG) es una divisa creada y utilizada por el Fondo Monetario Internacional (FMI) cuyo valor es la suma de determinadas cantidades de varias monedas: el dólar de EE.UU., el euro, el renminbi chino, el yen japonés y la libra esterlina. Los DEG pueden intercambiarse por monedas de libre uso.

Por deterioro:

Máximo 40DEG + 4,5 DEG/kg, según el valor del deterioro.

Productos sustitutivos

PPIE.

20 PAQ PREMIUM INTERNACIONAL

Sustituye al EMS Postal Exprés Internacional. 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.

Ámbito

Internacional (según país), 5 zonas:

- **ZONA EU 1:** Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, Francia, Gibraltar, Grecia, La Bailía de Guernsey, Irlanda, Italia, Isla de Jersey, Isla de Man, Islas Azores, Islas Malvinas, Luxemburgo, Madeira, Mónaco, Noruega, Países Bajos, Portugal, Reino Unido, San Marino, Suecia, Suiza y Vaticano.
- **ZONA EU 2:** Países de Europa no incluidos en la Zona EU 1, Argelia, Groenlandia, Islas Feroe, Marruecos y Túnez.
- **ZONA AM:** América.
- **ZONA AS-OC:** Asia, Oriente medio y Oceanía.
- **ZONA AF:** Resto de África.

Plazo

- Europa: de 4 a 8 días hábiles (plazo promedio indicativo según origen/destino).
- Resto de destinos: según país.
- Los plazos de entrega descritos incluyen sólo días hábiles por lo que quedan excluidos los festivos, tanto en origen como destino y fines de semana (sábados y domingos).

**Paq Premium
Internacional**

- Para los envíos procedentes de las Islas Canarias, Ceuta y Melilla deberá añadirse un día adicional.
- Para poder cumplir con los plazos de entrega es obligatorio que los paquetes vayan perfectamente identificados con nombre y apellidos, dirección completa, ciudad, código postal, país y número de teléfono, tanto del remitente como del destinatario. Los datos se deben escribir en español o inglés. Si se hace en el idioma del país de destino, incluir una traducción a alguna de estas dos lenguas. No recomendamos escribir caracteres cirílicos, árabes o chinos, ya que podría suponer una demora en la entrega.
- El plazo de entrega para un envío con prerregistro online comienza a partir de su entrega en Correos.
- Se descontarán de los plazos de entrega el tiempo que los envíos se retrasen por causa de fuerza mayor (inclemencias meteorológicas que afecten a los medios de transporte y/o distribución, huelgas o conflictos colectivos etc.), o cualquier otra circunstancia sobrevenida que impida la prestación normal del servicio.
- Si el envío va dirigido a un apartado postal o lista de correos, el tiempo de tránsito puede verse incrementado, siendo éste el comprendido desde la admisión del envío hasta su depósito en el apartado postal de destino, o aviso correspondiente.

Acondicionamiento

Cualquiera que garantice la integridad del contenido (Sobre, caja, rollo o tubo).

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: $L \times A \times A$ expresada en cm)/6.000.

Para clientes con contrato existen otras modalidades de negociación del peso volumétrico:

- 125 Kg/m³ (largo x alto x ancho expresado en cm / 8.000).
- 143 Kg/m³ (largo x alto x ancho expresado en cm / 7.000).
- 167 Kg/m³ (largo x alto x ancho expresado en cm / 6.000).
- 200 Kg/m³ (largo x alto x ancho expresado en cm / 5.000).

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).
- Gestión de DUA de exportación.
- Recogida a domicilio (con contrato).
- Trazabilidad.
- Retorno de información, según país (con contrato).

Tarifas

En función del peso y la zona.

Garantías

Si el envío sufre alguna incidencia al llegar a su destino, Correos proporciona una indemnización. Para que la compensación sea cobrada por el destinatario el remitente deberá presentar una autorización firmada.

Por demora:

- Plazos para poder formular una incidencia o reclamación: mínimo 7 días y máximo 21 días, desde la fecha de entrega del envío.
- Indemnización: por demora atribuible a Correos, se devuelve la tarifa correspondiente sin incluir los valores añadidos.
- Condiciones: los plazos de entrega se calculan desde el origen en la oficina de admisión en España a grandes núcleos urbanos del país de destino. El tiempo de tránsito al resto del territorio puede verse incrementado en 1 ó 2 días adicionales.
- Además, si el envío se admite después de las 14:00 en capitales de provincia y 13:00 en el resto del país, el plazo de entrega empezará a contar a partir del día siguiente al de la admisión.
- El tiempo que los envíos permanecen guardados en la aduana de origen y/o destino no se contabiliza al calcular el plazo de entrega, por eso es importante consignar todos los datos de forma clara en la documentación postal, así como aportar los documentos necesarios que agilizan los trámites aduaneros (factura comercial, factura proforma, etc.).

Por deterioro:

- Plazos para poder formular una incidencia o reclamación: mínimo 3 días y máximo 4 meses, desde la fecha de admisión del envío.
- Indemnización: hasta un máximo de 52,98€ según el valor del deterioro del envío. Al importe de la indemnización hay que sumar la tarifa abonada y el Seguro si se ha contratado, cuya cobertura máxima son 3.000€.
- Condiciones: si un envío internacional gestionado por Correos es recibido con el embalaje deteriorado es necesario que el destinatario, antes de firmar la recepción del envío,

notifique la incidencia al empleado postal y solicite que se levante un acta de daños. Además, deberá contactar con el remitente para que realice la correspondiente reclamación con Correos.

- Documentos a aportar: en caso de reclamación de un envío deteriorado o con falta de contenido que cuente con Seguro, Correos podrá solicitar un documento justificativo del valor de la mercancía, factura de reparación o de reposición.

Por extravío:

Plazos para poder formular una incidencia o reclamación: mínimo 7 días y máximo 4 meses, desde la fecha de admisión del envío.

Indemnización: tarifa abonada + 52,98€.

Si el envío tiene contratado Seguro, cuya cobertura máxima son 3.000€, la indemnización sería la tarifa abonada + 52,98 euros + Seguro.

Documentos a aportar: en caso de reclamación de un envío extraviado o con falta de contenido que cuente con Seguro, Correos podrá solicitar un documento justificativo del valor de la mercancía, factura de reparación o de reposición.

21 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.

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 EU 1:** Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, Francia, Gibraltar, Grecia, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Noruega, Países Bajos, Portugal, Reino Unido, Suecia y Suiza.

**Paq Light
Internacional**

- **ZONA EU 2:** Chipre, Croacia, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Hungría, Islandia, Letonia, Lituania, Malta, Polonia, República Checa, Rumanía, Rusia, Serbia y Turquía.
- **ZONA AM:** Aruba, Barbados, Brasil, Canadá, México y Rep. Dominicana.
- **ZONA AS-OC:** Arabia Saudí, Australia, Corea del Sur, Emiratos Árabes, Georgia, Hong Kong, Indonesia, Islas Maldivas, Israel, Japón, Líbano, Malasia, Nueva Zelanda, Singapur y Tailandia.
- **ZONA AF:** Egipto, Sudáfrica y Swazilandia.

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.

Acondicionamiento

Cualquiera que garantice la integridad del contenido.

Opciones

Con o sin contrato.

Servicios adicionales

- Recogida a domicilio (con contrato).
- Gestión de DUA exportación.
- Trazabilidad.
- Retorno de información, según país (con contrato).

Garantías

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

22 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 Standard Internacional (antiguo Paquete Postal Internacional Prioritario-PPIP). 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.

Acuerdo EPG

Grupo integrado por los 27 principales operadores europeos que aportan valor añadido a la paquetería tradicional. Pertenecer a ese grupo supone cumplir sus exigentes requisitos, alcanzar sus estándares de calidad, disponer de sistemas de información eficaces que permiten el intercambio telepático y respetar el protocolo de atención al cliente de contestar a sus reclamaciones antes de 48 horas.

Respecto a la calidad de distribución y entrega cada país publica estándares en zonas geográficas y códigos postales. En España:

- D+1: Principales ciudades peninsulares.
- D+2: Resto península, Ceuta, Melilla y Palma de Mallorca.
- D+3: Resto Islas Baleares, Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria.
- D+4: Resto de Islas Canarias.

Hasta sus destinos los envíos están marcados por claves para medir la calidad:

- Admisión en oficina o CAM.
- Salida de Oficina de Cambio de origen.
- Llegada a Oficina de Cambio de destino.
- Retención en aduana (países no comunitarios y territorios especiales).
- Salida de la aduana.
- Intento de entrega.

- Entrega final.

En función de las medidas de calidad EPG establece un sistema de pagos por objetivos. No se limita a la entrega a tiempo, también se penaliza la ausencia de información o la tardanza en transmitirla. Dado que las penalizaciones pueden llegar al 100% del envío, hay un gran compromiso para gestionar eficazmente el tráfico vinculado a EPG. Otro valor añadido es la gestión de las reclamaciones. Se tramitan a través de un sistema propio, Rugby, que funciona Online 24 horas al día, 365 días al año y con respuesta a los clientes en menos de 48 horas.

23 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).

24 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, República Checa y Rumania.

Valores añadidos

- Trazabilidad nacional e internacional en la web de Correos.
- Seguro Opcional hasta 3000€ (según país).

Garantías

- Por **extravío**, devolución de tarifa + cantidad máxima de 40 DEG + 4,5 DEG/Kg al remitente.

- Por **deterioro**, indemnización máxima de hasta 40 DEG + 4,5 DEG/Kg al remitente, según valor del deterioro.
- Por **demora**, no aplica indemnización por tratarse de plazos de entrega estimados.

PAQUETERÍA DE CORREOS EXPRESS

25 PAQUETERÍA Y SERVICIOS DE CORREOS EXPRESS

Son productos de paquetería urgente y servicios propios de la empresa Correos Express, filial del Grupo Correos, que se comercializan también en oficinas de Correos. Cuentan con seguimiento desde la web de Correos y con conexión a la web Correos Express.

- | | | |
|-------------------|-------------------------|-------------------------------|
| • Paq 10. | • Islas Express. | • Internacional Estándar CEX. |
| • Paq 14. | • Islas Marítimo. | • Internacional Express CEX. |
| • Paq 24. | • Islas Docs. | |
| • Paq Empresa 14. | • Valija bancaria. | |
| • ePaq 24. | • Paquetería acompañada | |
| • EquiPaq 24. | • Valija. | |
| • Entrega plus. | • Valija comercial. | |

Para el cumplimiento de los plazos de entrega 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.



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

Los envíos llevarán siempre albarán (excepto Valijas).

Correos Express aplica suplemento por combustible en sus productos y servicios, recargo que refleja el aumento en el precio del petróleo y combustible diésel.

Paq 10: compromiso de entrega garantizada antes de las 10 horas del día laborable siguiente al de su admisión.

- **Ámbito:** España (capitales de provincia y más de 500 poblaciones) y Portugal (principales distritos). No disponible con origen Portugal.

Paq 14: compromiso de entrega garantizada antes de las 14 horas del día laborable siguiente al de su admisión.

- **Ámbito:** cobertura en todo el territorio nacional español y en todos los distritos de Portugal. No disponible para destino Baleares y Canarias con origen Portugal.

Paq 24: entrega garantizada a lo largo del día laborable siguiente al de su admisión.

- **Ámbito:** cobertura en España, Portugal, Ceuta, Melilla, Andorra y Gibraltar.
- **Plazos de entrega:**
 - D+1 territorio peninsular (24h).
 - D+2 Ceuta, Melilla, Andorra y Gibraltar, entrega al segundo día laborable desde la admisión (48h).

EquiPaq 24: servicio urgente de entrega de maletas. Tarifa Plana por maleta incluido.

- **Ámbito:** destino todo el territorio español peninsular y Baleares.
- **Plazos de entrega:**
 - D+1 en territorio peninsular, entrega al día siguiente laborable desde la admisión (24h).
 - D+2 en islas Baleares, entrega al segundo día laborable desde la admisión (48h).

ePaq 24: entrega Empresa – Particular, servicio de entrega programada a particulares en el siguiente día laborable al de su admisión, paquetería pensada para envíos remitidos por empresa y dirigidos a particulares (B2C). Incluye servicio de Aviso de predicción de franja horaria de entrega gratuito.

- **Ámbito:** cobertura todo el territorio peninsular (España y Portugal).
- **Plazo de entrega:** D+1 territorio peninsular, durante el día siguiente al de su admisión.

Paq Empresa 14: entrega Empresa – Empresa (B2B), es un servicio de entrega antes de las 14:00 del día siguiente laborable al de su admisión para envíos con destino empresas con horario comercial publicado.

- **Ámbito:** todo el territorio peninsular (España y Portugal) y la misma isla.
- **Plazo de entrega:** D+1 con entrega antes de las 14:00 horas del día siguiente laborable desde la admisión.

Entrega Plus: servicio de entrega con recogida con o sin gestión e instrucciones definidas por el cliente (con contrato).

- **Ámbito:** cobertura España, Portugal, Ceuta, Melilla y Andorra.
- **Plazos de entrega:**
 - D+1 territorio peninsular, entrega al día siguiente laborable desde la admisión.
 - D+2 Ceuta, Melilla e islas, entrega al segundo día laborable desde la admisión.

Islas Express: servicio aéreo urgente.

- **Ámbito:** envíos admitidos en Península con destino Baleares, Canarias, Azores y Madeira, y admitidos en Islas con destino Península.
- **Plazos de entrega:**
 - D+2 Baleares, Tenerife y Gran Canaria, entrega en 2 días siguientes laborables desde admisión.
 - D+3 resto de Islas Canarias, entrega en 3 días siguientes laborables desde admisión.
 - D+3-4 Azores y Madeira, entrega entre 3 y 4 días siguientes laborables desde admisión (salvo islas menores D+4).
- **Documentación necesaria:** envíos con origen/destino Canarias deben ir acompañados de:
 - Factura original y copia sellada y firmada.
 - T2LF para DUA de Exportación hacia o desde Canarias (T2LF: documento justificativo del carácter comunitario de la mercancía procedente o destinada a territorio de la CEE que no se apliquen las disposiciones de la Directiva 2006/112/CE).

Islas Marítimo: servicio para envíos marítimos no urgentes.

- **Ámbito:** envíos admitidos en Península con destino Canarias, Azores y Madeira admitidos en Islas con destino Península.
- **Plazos de entrega:** entre 4 y 10 días (D+4/D+10) desde el día siguiente laborable a la admisión.
- **Documentación necesaria:** envíos con origen/destino Canarias deben ir acompañados de:
 - Factura original y copia sellada y firmada y.
 - T2LF para DUA de Exportación hacia o desde Canarias. (T2LF: documento justificativo del carácter comunitario de la mercancía procedente o destinada a territorio de la CEE que no se apliquen las disposiciones de la Directiva 2006/112/CE).

Islas Docs: envío urgente de paquetería o documentación, con trámite aduanero antes de la salida del envío a destino.

- **Ámbito:** envíos admitidos en Península con destino Canarias y admitidos en Canarias con destino Península.
- **Plazos de entrega:**
 - D+1/2 Tenerife y Gran Canaria, entrega al día siguiente o segundo día laborable desde la admisión.
 - D+2/3 resto de Canarias, entrega el segundo o tercer día laborables desde la admisión.
- **Documentación necesaria:** envíos con origen/destino Canarias deben ir acompañados de:
 - Factura original y copia sellada y firmada.
 - T2LF para DUA de Exportación hacia o desde Canarias. (T2LF: documento justificativo del carácter comunitario de la mercancía procedente o destinada a territorio de la CEE que no se apliquen las disposiciones de la Directiva 2006/112/CE).

Valija Bancaria: valija de documentos, con rutas fijas de ida y vuelta.

- **Ámbito:** todo el territorio peninsular e islas.
- **Plazos de entrega:**
 - D+1 destinos de Península e islas mayores, entrega el día siguiente laborable al de la admisión.

- D+2 islas menores, entrega el segundo día laborable desde la admisión.
- **Hora de entrega:** según lo acordado con el cliente.
- **Modalidad:**
 - Unitoque: entrega y recogida en el mismo momento.
 - Bitoque: entrega a primera hora de la mañana y recogida a mediodía.
- **Embalaje:** tipo saca o bolsa, definido y siempre el mismo. Solo se admite una saca, sin bultos extra.
- **Identificación:** número de envío único incluido en el visor de la valija o packing list. Tipos de identificación:
 - Ventanilla cara simple: la misma cara incluyen los dos domicilios, identificación de origen y destino por color del precinto.
 - Ventanilla cara doble: cada domicilio en una cara de la etiqueta.
 - Etiquetas con código de barras: valijas identificadas con etiqueta en el visor. Escaneo obligatorio del código en entrega y recogida en oficina.

Paquetería acompaña valijas: servicio de paquetería asociado a valijas bancarias. Entrega en el mismo destino que la valija.

- **Ámbito:** todo el territorio peninsular e islas.
- **Plazos de entrega:**
 - D+1 destinos peninsulares e islas mayores, entrega el día siguiente laborable al de la admisión.
 - D+2 islas menores, Ceuta y Melilla, entrega el segundo día laborable desde la admisión.

Valija comercial: servicio de valija con periodicidad establecida (ida y vuelta o solo ida) válido cualquier embalaje, bolsa o paquete con límite de kilos por trayecto.

- **Ámbito:** todo el territorio peninsular, Ceuta, Melilla e islas.
- **Plazos de entrega:**
 - D+1 destinos peninsulares e islas mayores, entrega el día siguiente laborable al de la admisión.
 - D+2 islas menores, Ceuta y Melilla, entrega el segundo día laborable desde la admisión.
- **Hora de entrega:** según lo acordado con el cliente.
- **Modalidad:**
 - Unitoque: entrega y recogida en el mismo momento.
 - Bitoque: entrega a primera hora de la mañana y recogida a mediodía.
- **Embalaje:** tipo saca o bolsa, definido y siempre el mismo.
- **Otras características:**
 - Tarifa establecida por trayecto/mes con límite diario. Excesos en peso o día facturan aparte.
 - Etiqueta adhesiva en el contenedor, diferenciando trayecto de ida y vuelta. Número de valija fijo y número de envío variable por contenedor.
 - No admite contenidos con gestión aduanera (transacciones comerciales).



Internacional Estándar CEX: servicio de paquetería económico para envíos no urgentes.

- **Ámbito:** Europa.
- **Plazos de entrega:** según destino/envío (documentos o mercancía). Entre 2 y 3 días a principales países de la UE.
- **Documentación necesaria:** envíos a países no UE deben ir acompañados de factura (en inglés o idioma del país destino) original y cuatro copias, selladas y firmadas.

Internacional Express CEX: servicio aéreo urgente para documentos y paquetes.

- **Ámbito:** cualquier parte del mundo con cobertura en más de 200 países.
- **Plazos de entrega:** según destino/envío (documentos o mercancía).
- **Documentación necesaria:** envíos a países no UE deben ir acompañados de factura (en inglés o idioma del país de destino) original y cuatro copias, selladas y firmadas.

PESO	
Productos/Servicios	
Paq 10, Paq 14, Paq 24, ePaq 24, Paq Empresa 14, Entrega Plus, Islas Express, Islas Marítimo, Islas Docs, Paquetería acompaña valijas, Internacional Estándar CEX e Internacional Express CEX	<ul style="list-style-type: none"> • Máximo 40 kg/bulto (incluye también 65 kg por expedición para Internacional Express CEX). • Peso volumétrico según criterio 200 kg/m³ (333 kg/m³ para Islas Marítimo). • Exceso de peso: suplemento adicional en aquellos bultos cuyo peso supere el máximo permitido (40 kg).
EquiPaq 24	<ul style="list-style-type: none"> • Máximo 25 kg/maleta.
Valija Bancaria	<ul style="list-style-type: none"> • Según contenedor, dentro de los límites generales establecidos.
Valija comercial	<ul style="list-style-type: none"> • Máximo 10 kg por valija.

MEDIDAS	
Productos/Servicios	
Paq 10, Paq 14, Paq 24, ePaq 24, Paq Empresa 14, Entrega Plus, Islas Express, Islas Marítimo, Islas Docs, Paquetería acompaña valijas, Valija comercial, Internacional Estándar CEX e Internacional Express CEX	<ul style="list-style-type: none"> • L + A + A menor a 240 cm, sin exceder ninguna de las medidas 120 cm (excepto Internacional Estándar CEX e Internacional Express CEX). • L + 2A + 2A menor a 3 m, la medida más larga no debe exceder 200 cm (para Internacional Estándar CEX e Internacional Express CEX). • Exceso de medidas (excepto Valija comercial) : <ul style="list-style-type: none"> ➢ Suplemento adicional en bultos que superen la suma de dimensiones máximas permitidas. ➢ Suplemento adicional por exceso de la dimensión máxima unitaria (la mayor de las tres: L + A + A) que supere 120 cm. El suplemento será por cada fracción de 60 cm que supere la medida de 120 cm (para Internacional Estándar CEX e Internacional Express CEX en envío aéreo la medida máxima de largo es 200 cm). Los suplementos son compatibles e independientes entre sí.
EquiPaq 24	<ul style="list-style-type: none"> • No incluye límite de medidas, el propio de la maleta.
Valija Bancaria	<ul style="list-style-type: none"> • Según contenedor, dentro de los límites generales establecidos.

CANALES DE COMERCIALIZACIÓN	
Productos/Servicios	
Paq 10, Paq 14, Paq 24, Paq Empresa 14, Islas Docs, Internacional Estándar CEX e Internacional Express CEX	<ul style="list-style-type: none"> • Online. • Red comercial. • Oficinas de Correos.
EquiPaq 24	<ul style="list-style-type: none"> • Online. • Oficinas de Correos.
ePaq 24, Islas Express e Islas Marítimo	<ul style="list-style-type: none"> • Online. • Red comercial.
Entrega Plus, Valija Bancaria y Valija comercial	<ul style="list-style-type: none"> • Red comercial.

CLIENTES	
Productos/Servicios	
Paq 10, Paq 14, Paq 24, Paq Empresa 14, Islas Express, Islas Marítimo, Islas Docs, Internacional Estándar CEX e Internacional Express CEX	<ul style="list-style-type: none"> • Contrato empresa. • Contratos esporádicos.
EquiPaq 24	<ul style="list-style-type: none"> • Contratos esporádicos.
ePaq 24, Entrega Plus, Valija Bancaria, Paquetería acompaña valijas y Valija comercial	<ul style="list-style-type: none"> • Contrato empresa.

PORTES	
Productos/Servicios	
Paq 10, Paq 14, Paq 24, ePaq 24, Paq Empresa 14, Islas Express, Islas Marítimo e Islas Docs	<ul style="list-style-type: none"> • Pagados: los gastos del envío los paga el remitente. • Debidos a cuenta cliente: los gastos del envío se cargan en la cuenta del destinatario. • Debidos Contado (máximo 30 euros por envío): los gastos del envío los paga el destinatario al contado. No se admite entre particulares.
EquiPaq 24, Entrega Plus, Internacional Estándar CEX, Internacional Express CEX, Valija Bancaria, Paquetería acompaña valijas y Valija comercial	<ul style="list-style-type: none"> • Pagados: los gastos del envío los paga el remitente. • Se factura por precio oficina/mes, sin kg adicionales (para Valija Bancaria). • Precios por peso y bultos (para Paquetería acompaña valijas). • Precio trayecto/mes con límite diario (para Valija comercial).

SERVICIOS INCLUIDOS	
Productos/Servicios	
<p>Paq 10, Paq 14, Paq 24, EquiPaq 24, ePaq 24, Paq Empresa 14, Islas Express, Islas Marítimo, Islas Docs, Internacional Estándar CEX e Internacional Express CEX</p>	<ul style="list-style-type: none"> • LID: localización inmediata del destinatario, a través de la PDA de los repartidores, en las entregas o del remitente en las recogidas en caso de ausencia de estos (excepto Internacional Estándar CEX e Internacional Express CEX). • Entrega en oficinas de Correos en España (excepto Internacional Estándar CEX e Internacional Express CEX). • Gestión Proactiva de Incidencias (GPI): cualquier problema que impida la entrega en el primer intento se registra en el sistema, informando al destinatario, y se concierta segundo intento de entrega por teléfono (excepto EquiPaq 24). • Segundo intento de entrega. • Recogida a domicilio del remitente del envío: recogida de los envíos en el lugar que indique el cliente. • Avisos de paso electrónicos (SMS): confirmación de entrega o situación del envío en el mismo momento en el que se produzca. Remitente y destinatario. • Trazabilidad web: seguimiento del envío a través de la web correosexpress.com. • Seguro básico: nacional, obligatorio LTM-Ley del Transporte de Mercancías, indemnización por pérdida/rotura según peso (excepto Internacional Estándar CEX e Internacional Express CEX). • Seguro CMR: internacional, en aplicación del Convenio CRM. Es una póliza que responde a la necesidad de proteger la mercancía que viaja por carretera (terrestre), indemnización por pérdida/rotura según peso (exclusivo Internacional Estándar CEX). • Seguro Convenio Varsovia: internacional, en aplicación del Convenio de Varsovia de 1929, modificado por la Convención de Montreal de 1999. Aéreo, indemnización por pérdida/rotura según peso (exclusivo Internacional Express CEX). • Multibulto: posibilidad de agrupar envíos con más de un bulto (excepto Internacional Estándar CEX). • Prueba de entrega web: disponible en la web de CEX (excepto Internacional Estándar CEX e Internacional Express CEX). • Entrega flexible: permite al destinatario elegir la opción de entrega que más les convenga. Destino nacional peninsular y Baleares, Islas Express solo Baleares (exclusivo Paq 14, Paq 24, ePaq 24, Islas Express). • Monobulto (exclusivo Internacional Estándar CEX).
Entrega Plus	<ul style="list-style-type: none"> • Los que correspondan al producto a los que se añade Entrega Plus.
Valija Bancaria	<ul style="list-style-type: none"> • Trazabilidad online. • Seguro básico hasta 200 euros.
Valija comercial	<ul style="list-style-type: none"> • Seguro básico LTM incluido.

VALORES AÑADIDOS Y SERVICIOS ADICIONALES

Productos/Servicios	
<p>Paq 10, Paq 14, Paq 24, EquiPaq 24, ePaq 24, Paq Empresa 14, Islas Express, Islas Marítimo e Islas Docs</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega exclusiva al destinatario. • Reembolso: reintegro al remitente con transferencia bancaria en un plazo de 4 y 6 días laborables desde la entrega. El importe máximo es 999 euros a cobrar al destinatario siempre en efectivo. Suplemento por el servicio entre el 2,5% y 4% sobre el valor del reembolso con cantidad mínima. • Retorno de albarán cliente: devolución al remitente del albarán firmado por el destinatario (excepto EquiPaq 24). • Modalidades de seguro: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Seguro opcional plus: complemento al límite de responsabilidad de la LTM (en €/kg) en envíos nacionales, se establece sobre peso del envío con 8% sobre portes, precio mínimo e indemnización por kg y expedición según tarifas. ➤ Seguro a todo riesgo: prima del 1,5% sobre el valor del contenido, con precio mínimo y límite máximo. Presentar copia de la factura justificativa del valor de la mercancía al realizar el envío. • Gestión del DUA de Exportación: gestión de Documento Único Aduanero para Canarias, Ceuta, Melilla, Andorra y Gibraltar (excepto EquiPaq 24). • Entrega en sábado-Sábados Express (exclusivo Paq 14, Paq 24, ePaq 24, Islas Express, Islas Marítimo e Islas Docs). Para Paq 14 todo el territorio peninsular, restringida hora de entrega (9h a 20h) sin aplicar compromisos de entrega del producto asociado. • Predicción de franja horaria: información SMS al destinatario de la hora de entrega (exclusivo Paq 24 y en ePaq 24 va incluido en el precio). • Recogidas fuera del centro principal: recogidas en domicilio diferente al consignado como "dirección del punto de recogida habitual" (excepto EquiPaq 24). • Logística inversa: gestión de devoluciones a través de las oficinas de Correos (excepto EquiPaq 24). • Identificación por Radio Frecuencia: Para envíos que requieren mayor seguridad, sistema de control e Identificación por Radio Frecuencia (RFID), permite trazabilidad total y en tiempo real (excepto EquiPaq 24).
Entrega Plus	<ul style="list-style-type: none"> • Los correspondientes al producto que se añada Entrega Plus.
Valija Bancaria	<ul style="list-style-type: none"> • Acompaña valija: servicio de paquetería asociado a la valija bancaria. Se entrega en el mismo destino que la valija.
Internacional Estándar CEX e Internacional Express CEX	<ul style="list-style-type: none"> • Seguro valor declarado (seguro a todo riesgo). • Gestión del DUA de exportación: gestión de Documento Único Aduanero a destinos internacionales fuera de la UE, se proporciona servicio de agente de aduanas.

25.1 TARIFA PLANA CORREOS EXPRESS

NACIONAL

Correos ofrece embalajes (sobres y cajas) para el envío de Paq 10, Paq 24 y Paq Nieve 10 y 24, con tarifa plana independientemente de la zona de destino. Admiten contratación de seguro hasta 3000€ y reembolso hasta 2499€.

Paq Nieve: Envío que incluye un embalaje diseñado para enviar Esquí o tablas de Snowboard, además del resto del equipo de esquí, siempre que quepa el resto del equipo dentro del embalaje. Posibilidad de contratar envío de ida y vuelta. El plazo de permanencia en oficina es de 15 días.

* **EquiPaq24**, detallado en el punto anterior también forma parte de la Tarifa Plana Nacional de Correos Express.

Ámbito

Nacional.

- **Paq Nieve 24:** Península y Baleares, queda excluido el envío a Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra.
- **Paq Nieve 10:** sólo disponible para entrega en alojamientos ubicados en los siguientes códigos postales:
 - CP: 22.600 Sabiñánigo (Huesca).
 - CP: 22.700 Jaca (Huesca).
 - CP: 18.009 Granada.

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.
- **Paq Nieve 10:** antes de las 10:00h del día laborable siguiente a la admisión.
- **Paq Nieve 24:** 24 horas (48 desde Baleares), en las localidades cercanas a la Estación La Molina (Pirineo Catalán) el plazo es de 48h (72h desde Baleares).

Pesos y dimensiones

No se tarifa por peso, ya que es el volumen del sobre o caja el que determina el precio. En el caso del Paq Nieve máximo 15 Kg.

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.
- Grande: 310 x 410 mm.

Paq Nieve:

- 195 x 17 x 31 cm (medidas interiores).

INTERNACIONAL

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

Ámbito

Países que admitan el servicio.

Plazo de entrega

Según país. A consultar en admisión.

Servicios adicionales

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

Medidas

- **Sobre acolchado grande:** 425x295 mm.
- **Caja pequeña:** 350x280x100 mm.
- **Caja mediana:** 390x280x190 mm.
- **Caja grande:** 500x300x300 mm.

E-COMMERCE

26 SOLUCIONES E-COMMERCE

Soluciones e-commerce de Correos (antigua Comandía) 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, 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.

Y dispone de los siguientes servicios:



Vende en internet

- **Crear App:** mejora la experiencia de usuario y la relación con tus clientes.
- **Crear tienda online:** vende tus productos en internet.
- **Crear web:** posiciona tu negocio o marca en internet.
- **Marketplaces:** gestiona tus pedidos a través de Amazon, Correos Market, eBay...en una sola plataforma.
- **Cross-border ecommerce:** expande tu negocio a través de ecommerce.

Comercio local

- **Local ecommerce:** el marketplace para comercios locales.
- **Showcase:** aumenta la visibilidad de tus productos y las visitas a tu tienda online.

VENDE EN INTERNET

26.1 CREAR APP

Es habitual que los clientes utilicen diferentes canales de comunicación con sus marcas favoritas y más a través del móvil. Por eso, es importante para las empresas estar disponibles en diferentes canales y entornos, con el fin de poder llegar a los usuarios en cualquier momento.

Tener una App es importante para estar siempre presente y disponible, a través de la difusión de contenidos, venta directa de productos, así como para transmitir una imagen innovadora y moderna vinculada a las nuevas tecnologías. A través de una App se podrá mejorar la experiencia de usuario y la relación con los clientes, con el fin de fidelizarlos.

Correos cuenta con el apoyo de partners especializados en el desarrollo de aplicaciones móviles nativas para sus clientes.

Ventajas del servicio Crear App:

- App a medida, única y personalizada, con las funcionalidades que más se ajusten al negocio del cliente.
- Sin necesidad de realizar grandes inversiones.
- Inmediatez y conectividad con los clientes 24 horas a través de un contenido actualizado y de calidad.
- La mejor forma de diferenciarse de la competencia y conseguir que los usuarios reconozcan la marca del cliente y aumentar los datos de fidelización.
- Oportunidad para transmitir una imagen moderna e innovadora del negocio adaptada a las nuevas tecnologías.
- Posibilidad de tener App nativa, sin necesidad de tener una página web, pero en el caso de tenerla se puede incluir sin inconvenientes.
- Nuevo canal de atención y comunicación con los



clientes, creando engagement a través de la experiencia de usuario.

Para solicitar información sin compromiso y contratar el servicio se debe rellenar el formulario de la web www.correosecommerce.com y un partner se pondrá en contacto con el cliente.

26.2 CREAR TIENDA ONLINE

Tener tienda online propia permite dar a conocer los productos propios y aumentar las ventas.

Por eso, ahora es posible crear una tienda online sin necesidad de conocimientos técnicos, a través de plantillas de diseño y módulos personalizables.

Si el cliente quiere su propia imagen, Correos pone a su disposición un 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 que reciba el cliente, puede integrar la paquetería de Correos (Paq Estándar, Paq Premium y Paq Retorno con entrega en domicilio u oficina, excepto Paq Retorno que solo incluye entrega en oficina) con descuentos especiales.

Solución ecommerce pensada para emprendedores, autónomos y pymes que tengan la necesidad de Vender en Internet. ¿Qué ofrece?

- **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.
- **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.
- **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.

La contratación o prueba gratuita se realiza a través de la web www.correosecommerce.com siguiendo los siguientes pasos:

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.

El servicio dispone de los siguientes planes:

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.

(**) La Paquetería integrada de los planes Basic y Premium consiste en un contrato de paquetería de Correos. El coste de los envíos no se incluye en el precio de la cuota mensual de uso del programa de creación de tienda online y se carga en la factura mensual junto con el precio del plan contratado. Las tarifas de envío de paquetería aplicables a este contrato son las vigentes en el momento de la contratación del plan.

(***) Soluciones ecommerce no vende nombres de dominio ni certificados de seguridad SSL. En los planes de pago, permite el uso de nombres de dominio previamente adquiridos en empresas ajenas a Soluciones ecommerce. En esos mismos planes de pago, Soluciones ecommerce provee a las tiendas que usen dominio propio de un certificado SSL gratuito de bajo nivel (validación de dominio). Si el cliente quiere un certificado de seguridad SSL de mayor nivel de seguridad para su tienda, deberá adquirirlo en empresas ajenas a Soluciones ecommerce.

Los planes Basic o Premium tienen modo de pago mensual o anual, la duración será mensual o anual (según contratación).



Crea tu tienda online con



Y disfruta de los mejores descuentos de paquetería

CON CORREOS

26.3 CREAR WEB

La página web es la cara visible de la marca lo que permitirá que los usuarios las encuentren con facilidad en Internet.

La presencia en Internet y la notoriedad de las empresas en el mundo online es tan importante como la imagen que transmiten de ella.

Tener la página web de un negocio permitirá alcanzar a clientes potenciales y posicionar a la marca entre los principales motores de búsqueda, a través de contenido actualizado y de calidad.



Ventajas:

- **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.

La contratación o prueba gratuita se realiza a través de la web www.correosecommerce.com siguiendo los siguientes pasos:

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.

La duración del Plan Basic podrá ser mensual o anual sin compromiso de permanencia.

26.4 MARKETPLACES

Los Marketplaces son un potente canal de ventas que conecta vendedores con compradores.

Por eso, ahora es posible estar presente en cualquier parte del mundo, lo que permite a las empresas posicionar su marca y productos de manera rápida y sencilla.

Vender en los Marketplaces más importantes como Amazon, eBay, Correos Market, permite expandir el negocio, tanto a nivel nacional como internacional. Dando lugar a un aumento de las ventas y visibilidad de marca.

Además, permite a los consumidores acceder a productos de cualquier país y desde cualquier lugar, gracias al servicio de paquetería de Correos que puedes integrar.

Ventajas:

- **Gestiona los pedidos** en un único punto para tenerlo todo de manera centralizada.
- **Integrado con la logística** del Grupo Correos.
- **Sin necesidad de tener tienda online** se podrá centralizar la gestión de los pedidos en los diferentes marketplaces.
- **Genera toda la documentación aduanera** para la exportación de tus pedidos.
- **Conecta las cuentas de vendedor de más de 50 marketplaces** a nivel nacional e internacional como Correos Market, Amazon, eBay y muchos más.

La contratación o prueba gratuita se realiza a través de la web www.correosecommerce.com siguiendo los siguientes pasos:

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:** Integrar el contrato logístico de Correos o Correos Express.
- **Paso 4:** Gestionar los pedidos desde un único punto.

amazon privalia * bonanza

ebay

PRICEMINISTER

spartoo



trademe
Where Kiwis Buy and Sell

Planes

- **Free:** gestionar en Marketplaces Gratis.
- **Basic:** gestionar en Marketplaces a nivel nacional.
- **Premium:** gestionar 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 Gestiona tus pedidos en marketplaces.

PLANES	 FREE	 BASIC	 PREMIUM
Precio	GRATIS	19,95€/mes	49,95€/mes
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).

La duración de los planes Basic o Premium será por periodos mensuales o anuales sin compromiso de permanencia.

26.5 CROSS-BORDER ECOMMERCE

Como se muestra en 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.

Para solicitar información y contratar el servicio se debe rellenar el formulario de la web www.correosecommerce.com y Correos se pondrá en contacto con el cliente.

COMERCIO LOCAL

26.6 LOCAL ECOMMERCE

El marketplace para comercios locales.

Actualmente hay una necesidad que se ha convertido en tendencia y es la transformación digital de negocios locales. En este caso a través de la creación de un marketplace propio que busca atraer al consumidor en una ubicación geográfica determinada, impulsando así la puesta en valor del producto y comercio local.

Por eso desde Correos, se pone a disposición de empresas privadas y organizaciones (Ayuntamientos, Asociaciones, etc...) una plataforma online para impulsar la venta de productos y servicios de los comercios locales.

Plataforma pensada para cualquier ámbito nacional e internacional.

Importancia de la digitalización de los comercios locales:

- Recuperación y puesta en valor de los recursos locales.
- Aumento y generación de actividades económicas.
- Generación de nuevos canales de venta y aumento de visibilidad del negocio.
- Alcance a cualquier ámbito nacional e internacional.

Fácil implementación y uso:

- Herramienta intuitiva y fácil de usar.
- Cada comercio dispondrá de un área de gestión para poder gestionar sus envíos y el catálogo de productos.
- Capacidad para acoger un volumen elevado de comercios.
- Paquetería de Correos y Correos Express integrada.
- Página de información de cada comercio.
- Adquisición de productos de cualquier comercio en una sola compra.

Las organizaciones, asociaciones o entes públicos que estén interesados en impulsar el comercio local de su zona geográfica, deberán contactar a través del formulario de la web www.correosecommerce.com y Correos les contactará.

26.7 SHOWCASE

El showcase es un escaparate virtual con el objetivo de aumentar la visibilidad de los comercios adheridos a esta plataforma y que puedan aumentar sus ventas a través de su tienda online.

- Fácil implementación y uso.

- Solución tecnológica actualizada al nivel de demanda del mercado.
- Incremento de ventas y tráfico en cada una de las tiendas online publicadas.

Ventajas:

- Escaparate de tiendas online creadas con la solución ecommerce de Correos 'Crear Tienda Online'.
- Las ventas se centralizan en los comercios publicados.
- Productos únicamente visibles de las tiendas adheridas. Tiendas creadas con otro CMS se visualizará su logotipo, información breve de comercio y CTA de enlace a la tienda.
- Plataforma con objetivo de aumentar el tráfico de las tiendas online publicadas y aumentar sus ventas.

Los organismos públicos o empresas privadas interesadas en crear este tipo de plataforma, deben ponerse en contacto con Correos a través del formulario de la web www.correosecommerce.com para recibir más información.

27 ACUERDOS ECOMMERCE

27.1 PLATAFORMAS INTEGRADAS MAGENTO, PRESTASHOP Y WOOCOMMERCE

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, PrestaShop Y Woocommerce 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...

27.2 PLATAFORMAS WALLAPOP, TODOCOLECCIÓN Y VINTED

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 Wallapop, el sistema de pagos de Wallapop, hasta que el vendedor lleve dicho producto a CORREOS en un plazo de 5 días naturales y el paquete sea entregado al destinatario en aproximadamente 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 Baleares en las modalidades de entrega en domicilio y oficina. En breve, se espera poder extenderlo a 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.

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 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€) e internacionales con tarifas según tramo de peso y zona.

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.

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.

Métodos de envío

- Envío con operador asociado: al elegir Correos (entrega en domicilio, oficina o CityPaq) se recibirá etiqueta de envío prerregistrado para la entrega del envío en Correos. Incluye seguimiento en la App de Vinted.
- Envío Personalizado: Se elige esta opción si se prefiere un servicio de mensajería distinto a los ofrecidos por Vinted, Correos entre otros.



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

27.3 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.



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).
- **Análítica 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).

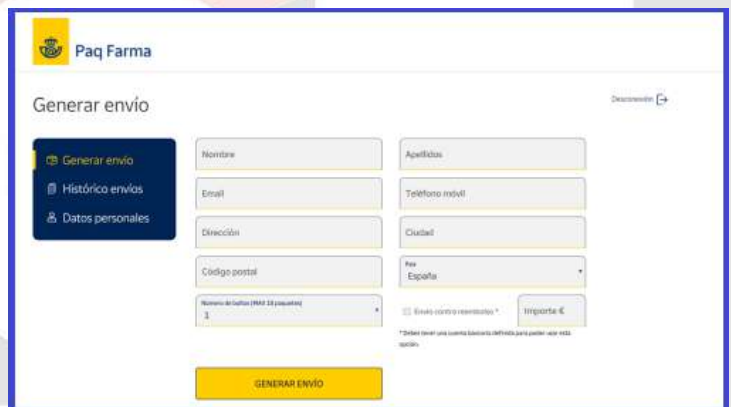
Siempre será el gestor de Correos el interlocutor con el cliente, el gestor deberá crear una oportunidad en CRM con la denominación “Gran Bulto”, adjuntando la propuesta económica.

27.4 PAQ FARMA

Acuerdo entre Correos y FEFE (Federación Empresarial de Farmacéuticos Españoles).

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.

The image shows a screenshot of the 'Paq Farma' web interface. The main heading is 'Generar envío'. On the left, there is a sidebar with three menu items: 'Generar envío' (highlighted), 'Historico envíos', and 'Datos personales'. The main form area contains several input fields: 'Nombre', 'Apellidos', 'Email', 'Teléfono móvil', 'Dirección', 'Ciudad', 'Código postal', and 'País' (set to 'España'). There is also a dropdown for 'Número de pedido (Máx. 20 caracteres)'. At the bottom right, there are checkboxes for 'Envío como repuesto' and 'Importar', and a yellow 'GENERAR ENVÍO' button. A small note at the bottom right states: '* Debes tener una cuenta asociada a Paq Farma para poder usar esta opción.'

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.

L M X J V S D



27.5 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.

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.

27.6 SOLUCIÓN SAC

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 y PEE



27.7 CORREOS FRIO

Correos Frío es un servicio de transporte de productos a temperatura controlada.

Para ello, Correos utiliza embalajes isoterms (solución de frío pasivo) que garantizan la temperatura en rango durante >120h, y vehículos isoterms, refrigerados y climatizados (solución de frío activo) para el transporte.



Frío pasivo: CORREOS

- **Cajas isoterms:** incluyen acumuladores de frío (PCM) y paneles de vacío. Se identifican con un número IMEI.
- **Dataloggers:** se utilizan para registrar principalmente la temperatura, humedad...pueden ser offline (Elitech o Sensitech) u online (Inprou).
- **Plataforma de trazabilidad:** se utiliza para consultar la trazabilidad del contenido de las cajas, en función del datalogger utilizado será en tiempo real (online) o posterior a la prestación del servicio (offline).



Ventajas del frío pasivo:

- No se requieren plataformas intermedias refrigeradas.
- No hay variaciones de temperatura ni posibles roturas de frío en la carga y descarga.
- El embalaje protege de las inclemencias climáticas.
- Tiempos de entrega y espera.
- Las averías del vehículo no afectan a la carga.
- Pueden utilizarse vehículos de carga normal (VAN y TIR), no requiere uso de vehículos especiales.
- Se puede distribuir y transportar a diferentes rangos de temperatura.
- Más rentable a medio plazo por una mayor reutilización de los embalajes.
- Procesos más ecológicos y con un menor impacto en la huella de carbono. Los embalajes están validados (Quality Rapport) y también se valida el proceso en las entregas capilares.
- Se obtiene la trazabilidad completa de temperatura y humedad real de los medicamentos desde el origen hasta el final.
- No existe criticidad en el proceso de recepción en el destino final.
- Los embalajes se pueden limpiar y descontaminar de forma más sencilla.
- Se puede realizar transporte multimodal (terrestre y aéreo) sin rotura de cadena de frío.
- Solo es necesaria una única cualificación GDP (en diferentes rangos de temperatura).



Desventajas del frío pasivo:

- Costes más elevados a corto plazo.
- Mayor complejidad en la preparación de los pedidos.
- Mayor control de stock de los embalajes.
- Menor volumen de carga y de transporte por unidad.

Frío activo:

Cuenta con la certificación ATP



Pueden ser isotermos, frigoríficos, refrigerados, caloríficos...



Ventajas del frío activo:

- Menor coste a medio plazo.
- Menor complejidad en preparación de pedidos.
- Transporte directo (puerta a puerta) y cargas completas (ideal para productos con un amplio margen de tolerancia fuera del rango de temperatura y que permite un mayor volumen de carga).



Desventajas del frío activo:

- Requiere plataformas intermedias refrigeradas.
- En la carga y descarga hay variaciones climáticas con rotura de la cadena de frío.
- Si se produce una avería en el vehículo o en el sistema de refrigeración puede verse afectada toda la carga.
- Presenta dificultades e inversiones para distribuir y transportar diferentes rangos de temperatura.
- No permite una trazabilidad completa de la temperatura y humedad real de los medicamentos.
- Hay que limpiar y descontaminar las zonas de carga.
- Procesos poco ecológicos, generan un mayor impacto ambiental y huella de carbono.
- El destinatario debe eliminar los embalajes del producto.
- Se requiere una cualificación GDP individual para cada vehículo.

Verticales de negocio



- **Alimentación:** transporte de productos frescos a temperatura controlada (distribución mayoristas, servicios de proximidad, ecommerce/gourmet).

**Las cajas isotermas utilizadas en alimentación son diferentes a las utilizadas en farmacia.*



- **Servicios puntuales:** servicio de paquetería puerta a puerta que permite realizar envíos de productos y mercancías a temperatura controlada (Paq Frío).



- **Farmacia y salud:** nuevas soluciones de transporte en frío para el envío de productos farmacéuticos, vacunas, cosmética o salud garantizando su seguridad y control (Coldchain, farmacia hospitalaria). Se requiere cumplimiento de las GDP's de Farma (buenas prácticas de distribución).



Coldchain	Farmacia hospitalaria
Transporte: B2B	Transporte: B2C
Clientes: laboratorios	Clientes: hospitales
Destino: hospitales, clínicas...	Destino: particulares
Producto: medicamentos, vacunas, muestras...	Producto: medicamentos farmacia hospitalaria
Cajas isotermas que garantizan la temperatura en rango durante >120h y sistema de control y medición de la temperatura	Cajas isotermas y vehículos isotermos
El servicio Coldchain se presta con el producto Paq Premium domicilio y permite realizar envíos con temperatura controlada: <ul style="list-style-type: none"> • Servicio de entrega a medida, permite escoger cuando y donde recoger y entregar el envío. • 2 intentos de entrega en domicilio y permanencia en lista 0 días. • Gestión en la entrega. • Valores añadidos opcionales: PEE, EED, VD y reembolso. • Para envíos con destino nacional peninsular, Baleares, Canarias, Ceuta, Andorra y Portugal peninsular. 	Es la solución de transporte urgente a temperatura controlada, diseñada para la industria farmacéutica y sanitaria: <ul style="list-style-type: none"> • Calidad, trazabilidad y tecnología. • 3 modelos de cajas isotermas reutilizables + datalogger (pequeña, mediana y grande). • Plataforma Tecnológica para la gestión de los envíos y control de la trazabilidad (graficas de temperatura, panel de alarmas). • Tres rangos de temperatura para el transporte (- 20°C, entre 2°C y 8°C, entre 15°C y 25°C).

GDP's (Good Distribution Practice) del sector farmacéutico

Obligaciones de Correos:

- Cumplimiento de las GDP's, buenas prácticas de distribución. Obligatorio por ley.
- Asegurar la temperatura del transporte del producto entre (-20°C, +2°C y +8°C, +15°C y +25°C).
- Formación a todo el personal de Correos que interviene de manera directa e indirecta en el negocio.
- Adaptación PRL.
- Certificación ISTA/ ATP de cajas isoterma y vehículos para el cumplimiento del estándar necesario.
- Adaptación de operaciones a Farma: locales, equipos y personal operativo.
- Estar homologado por el laboratorio, farmacéutica...Son los responsables ante la AEMPS.

Normativa aplicable:

- Se basan en las Directrices europeas de 5 de noviembre de 2013, que modifican las del 7 de marzo de 2013, sobre prácticas correctas de distribución de medicamentos de uso humano (2013/c343/1).
- Son de obligado cumplimiento en virtud del RD 782/2013 de 11 de octubre, sobre distribución de medicamentos de uso humano (publicado el 19 de octubre).
- El cumplimiento de las buenas prácticas es certificado por la Agencia española de medicamentos (AEMPS) y las Consejerías de salud de las Comunidades Autónomas.
- Son los propios laboratorios, operadores logísticos...los que deben "autorizar/homologar" a las agencias de transporte (Correos).La administración, para dar la certificación GDP's, exige a los laboratorios, operadores...demostración documental de que las agencias de transporte homologadas cumplen las GDP's.

Centros, transporte y aduanas



Funciones principales

Antes de llegar a los hospitales y centros sanitarios en los centros y transportes:

- Recogida y transporte a la UAM.

- Admisión de los envíos.
- Clasificación manual de los envíos.
- Salida en ruta de transporte hacia el centro de destino o unidad de entrega.

Finalizadas las operaciones asociadas al proceso de recogida de envíos, Correos transportará los envíos en las cajas isoterma etiquetados con etiqueta Paq Premium domicilio (PK) hasta el Centro de Admisión Masiva y serán depositados para su admisión en los sistemas de Correos y clasificados a destino.

El control de admisión y la resolución de posibles incidencias se realizaran en la UAM.

Logística inversa de las cajas isoterma y resto de elementos: tanto las cajas como el resto de elementos son reutilizables y deben retornarse. En la entrega, desde distribución se entregará al destinatario el contenido de las cajas isoterma y en esta se incluirá una etiqueta de Logística inversa (L3) para el retorno de la caja a Correos. El plazo de devolución dependerá del centro de destino pero generalmente no superior a 24h desde la entrega.

Procesos aduaneros: la documentación del envío debe llegar al menos con 48h de antelación a la recepción de la carga: factora comercial (exenta de IVA), factura proforma del envase retornable (Icoterma CIF), ficha técnica de la mercancía y autorización de despacho.

- **Península-Canarias.**
- **Península-Ceuta** (la mercancía importada desde Ceuta está sujeta al pago de Arancel e IVA).
- **Península-Andorra.**

Distribución



Procesos de recogida

Las recogidas de Correos Frío pueden ser fijas o esporádicas.

Las expediciones preparadas con las cajas isoterma se recogerán en las instalaciones indicadas por el cliente. Se debe comprobar que el número total de embalajes coincide con los indicados en el manifiesto (documento de transporte obligatorio facilitado por el cliente).

En los casos que el cliente exija monitorización de la temperatura del envío (datalogger dentro del embalaje) en el manifiesto o documento a parte deberá indicar el número identificativo de cada embalaje isoterma (etiqueta con código de barras) con la expedición y su número de bulto. En el momento de la recogida se deberá encender el datalogger.

Finalizadas las operaciones asociadas al proceso de recogida de envíos, Correos transportará los envíos en las cajas isotermas etiquetados con etiqueta Paq Premium domicilio hasta el Centro de Admisión Masiva y serán depositados para su admisión en los sistemas de Correos y clasificados a destino.

En caso de recogidas masivas el control de admisión y la resolución de posibles incidencias se realizarán en la UAM.

Procesos de entrega

Los envíos de Correos Frío tienen 2 intentos de entrega a domicilio y 0 días en lista, por lo que en ningún caso se avisarán, si la entrega resulta fallida se devolverán al remitente. Se procurará que los envíos lleven informado número de teléfono para contactar con el destinatario y concertar la entrega.

Ante cualquier duda durante la prestación del servicio contactar con:

correosfrio@correos.com o gestion.operativa@correos.com.

Este tipo de envíos son críticos por el control de temperatura del contenido. En caso de detectar la mínima incidencia en el equipo, caja, entrega...contactar de inmediato con el departamento de atención al cliente de Correos frío.

Una vez en el domicilio del destinatario abrir por arriba la caja de cartón que cubre la caja isoterma (no utilizar herramienta cortante para no dañar la caja interior) y abrir la caja blanca isoterma:

- Se abren los cierres laterales y se levanta la tapa.
- Aparece en la parte de arriba uno de los seis acumuladores negros, el que cierra el cubo.
- Se retira y se ve la caja interior que contiene el producto.
- Encima o en un lateral estará el datalogger (dispositivo de control de temperatura).
- Se debe comprobar la temperatura que marca, debe indicar que está dentro del rango y se deberá mostrar al cliente e inmediatamente pararlo.
- Introducir nuevamente el datalogger en la caja para su retorno.
- A continuación se extrae la caja interior que contiene el producto y se entrega al cliente.
- Realizada la entrega se cierra la caja isoterma, acoplando el acumulador superior, por lo cierres laterales. En el interior deben estar los 6 acumuladores de frío y el datalogger.
- En la parte interior de la solapa superior de la caja de cartón habrá un packing list con la etiqueta de Logística inversa (L3). Pegar esta etiqueta en la caja de cartón tapando o retirando la etiqueta de ida.
- La unidad de reparto reexpedirá la caja a uno de los dos almacenes reguladores (CTA Madrid y CLI Barcelona) según indique la etiqueta.

- La devolución de las cajas isoterma se hará en un plazo no superior a 24h desde la entrega del producto al destinatario. En las localidades no peninsulares se establecerán plazos de acuerdo a las necesidades y optimización del proceso.

Datalogger Offline (Elitech RC5 + /Sensitech Temp Tale Ultra) / Datalogger Online (Inprou)



28 CORREOS MARKET

Correos Market es una plataforma ecommerce de Correos 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 máximo 3 días sin gastos de envío a partir de 20 euros. 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.

El acceso a Correos Market se puede hacer a través de la web www.market.correos.es, la App Correos Market o desde las oficinas de Correos.

Ámbito

Nacional.

Las compras desde Canarias, Ceuta o Melilla son susceptibles de trámites aduaneros.

Para Particulares

Marketplace de Correos para productores locales, se pueden encontrar 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 los productores locales y de zonas rurales a nivel nacional. Sin pedido mínimo y pudiendo adquirir artículos de diferentes vendedores en un mismo pedido, independientemente de la zona geográfica de origen.

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

Se puede 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 de paquetería con Correos, sin permanencia ni compromiso mínimo de ventas, y dispondrán de un área de gestión privada para sus productos.

Los vendedores recibirán email con los detalles de la venta una vez realizada y tendrán 48h para depositarlo en la oficina de Correos mas cercana.

Para la contratación del servicio se deberán seguir estos pasos:

1. Entrar en la web <https://www.market.correos.es/>
2. Rellenar el formulario
3. En poco tiempo Correos contactará con el vendedor.
4. Y ya puede 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 Paq Premium (urgente, 24/48h según destino), Paq Estándar (envío responsable, 48/72h según destino) o Correos Express, siempre que exista esta opción. 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.

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 por teléfono. 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 a partir de 20 euros.
- 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 él 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.

28.1 APP CORREOS MARKET

Con la App de Correos Market los clientes podrán comprar a través de sus dispositivos móviles productos nacionales.

Es necesario estar registrado en Correos ID para poder realizar compras (registro es gratuito) y aceptar las condiciones de la App Correos Market. Para la visualización de los productos no es necesario registro.

Permite activación de notificaciones push.

Una vez registrado en la aplicación el acceso se realiza introduciendo el email/teléfono y contraseña.

La aplicación permite:

- Seleccionar las diferentes categorías de productos.
- Añadir productos al carrito.
- Utilizar el buscador para encontrar productos específicos.
- Aplicar filtros de búsqueda por categorías, precio...
- Gestionar las notificaciones.
- Consultar la sección de ayuda y términos legales.



Los usuarios registrados podrán:

- Acceder a su perfil y consultar los apartados:
 - Mis pedidos: estado de los pedidos (en curso, finalizado, cancelado).
 - Mis datos: datos del usuario.
 - Mis direcciones: direcciones de entrega de los pedidos.
 - Mis valoraciones: evaluación de los pedidos.
 - Seguridad.
 - Cerrar sesión.
- Realizar compras:

- Añadir artículos al carrito.
- Selección de dirección y tipo de envío (responsable o urgente).
- Introducir descuentos.
- Resumen del pedido y pago online.

No es posible comprar artículos de Canarias, Ceuta y Melilla si la dirección de envío es en la península, y viceversa. Se indicará en la ficha de producto si el envío pertenece a Canarias, Ceuta o Melilla.

CITYPAQ

29 CITYPAQ

Los terminales automáticos de paquetería de Correos constituyen 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).

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 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:

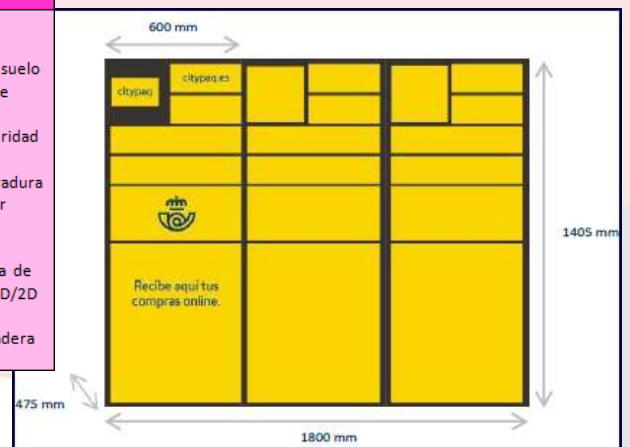
- PY entrega en CityPaq público.
- PO entrega en CityPaq privado.

Paq Premium:

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

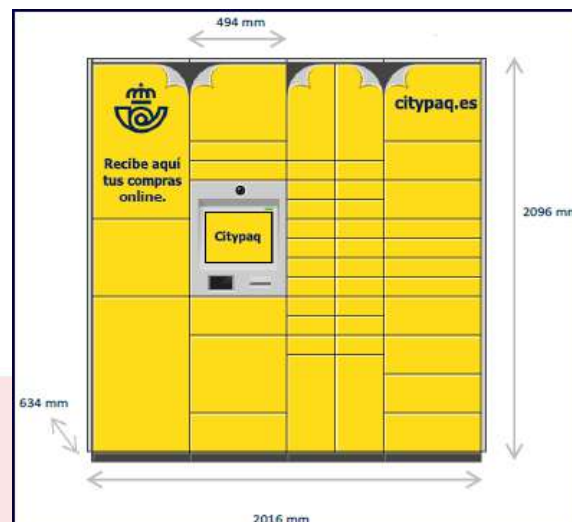
Formato de taquillas

MODELO REDUCIDO (6 A 30 HUECOS)		
COMPOSICIÓN	INSTALACIÓN	DISEÑO
<ul style="list-style-type: none"> • 4 tamaños de huecos - alto x ancho x profundo (mm) <ul style="list-style-type: none"> – S: 100 x 240 x 400 – M: 100 x 490 x 400 – L: 200 x 490 x 400 – XL: 600 x 490 x 400 • 6 huecos por módulo • Mín. configuración: 1 módulo de control • Máx. configuración: 1 módulo de control + 4 módulos de expansión 	<ul style="list-style-type: none"> • Resguardado de la intemperie o en interior • Conexión a toma de corriente monofásica 220V • Conectividad vía módem móvil 3G 	<ul style="list-style-type: none"> • Peso por módulo: 82-78 kg • Pantalla TFT 7" • Anclaje opcional a la pared o suelo • Chapa de acero de 1,5 mm. de espesor • Cierres y puertas de alta seguridad antipalanca • Cierre mediante llave en cerradura oculta, dotando de una mayor protección frente a actos vandálicos • Apertura mediante un sistema de lectura de código de barras 1D/2D o de introducción manual • Color amarillo o imitación madera en acabado brillo



MODELO ESTÁNDAR (+30 HUECOS)		
COMPOSICIÓN	INSTALACIÓN	DISEÑO
<ul style="list-style-type: none"> • 5 tamaños de huecos - alto x ancho x profundo (mm) <ul style="list-style-type: none"> – XS: 85 x 190 x 610 – S: 85 x 440 x 610 – M: 180 x 440 x 610 – L: 370 x 440 x 610 – XL: 750 x 440 x 610 • 8 a 20 huecos por módulo • Mín. configuración: 1 módulo de control + 2 módulos de expansión • Máx. configuración: 1 módulo de control + 15 módulos de expansión 	<ul style="list-style-type: none"> • En exterior o interior • Conexión a toma de corriente monofásica AC 230V ± 10% • Conectividad ethernet vía router móvil 4G o fibra óptica 	<ul style="list-style-type: none"> • Peso por módulo: 197-114kg • Pantalla TFT 12" • Anclaje opcional al suelo • Chapa de acero de 1,5 mm. de espesor • Cierres y puertas de alta seguridad antipalanca • Apertura mediante un sistema de lectura de código de barras o de introducción manual • Color amarillo en acabado brillo o mate

MODELO ESTÁNDAR (+30 HUECOS)		
COMPOSICIÓN	INSTALACIÓN	DISEÑO
<ul style="list-style-type: none"> 5 tamaños de huecos - alto x ancho x profundo (mm) <ul style="list-style-type: none"> XS: 85 x 190 x 610 S: 85 x 440 x 610 M: 180 x 440 x 610 L: 370 x 440 x 610 XL: 750 x 440 x 610 3 a 22 huecos por módulo Mín. configuración: 1 módulo de control + 2 módulos de expansión Máx. configuración: 1 módulo de control + 10 módulos de expansión 	<ul style="list-style-type: none"> Solamente en interior Conexión a toma de corriente monofásica AC 230V ± 10% Conectividad ethernet vía router móvil 4G o fibra óptica 	<ul style="list-style-type: none"> Anclaje opcional al suelo Chapa de acero de 1,5 mm. de espesor Cierres y puertas de alta seguridad antipalanca Apertura mediante un sistema de lectura de código de barras o de introducción manual Color amarillo en acabado mate



Operativa de prestación

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 o desde la App móvil Citypaq.

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.

Una vez contratado el envío en la web o App 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, direccionado 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 por la existencia de trámites aduaneros.

El usuario de Citypaq podrá darse de baja del servicio Citypaq a través de la web 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:
 - 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 y podrá seleccionar la taquilla donde quiera recibir el envío. No es necesario registro.
 - 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 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. Requiere registro previo en la web o App CityPaq y seleccionar CityPaq favorito.

Para la modalidad de entrega en taquilla Citypaq, CORREOS comunicará al usuario mediante SMS, correo electrónico, o notificación "push" la entrega del envío en la taquilla

seleccionada, 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 transcurrido este plazo sin que el destinatario haya retirado el envío de la taquilla 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 (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 (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.

- 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 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.

- 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 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 transcurrido este plazo, CORREOS procederá a

comunicar al transportista la no retirada del envío allí ubicado para que proceda a la retirada del mismo.

- 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.

Devoluciones terminales inteligentes Citypaq

Servicio exclusivo para tiendas online que tengan contrato con Correos.

La devolución se gestiona introduciendo el código de devolución proporcionado por la tienda online en la web o App de CityPaq. Se deben introducir las medidas del paquete tras lo que Correos informará del código de apertura y la taquilla para el depósito.

Tres formas de uso de las Taquillas y sus servicios:



29.1 CITYPAQ POINTS

La red de puntos CityPaq permite, con la logística de Correos:

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



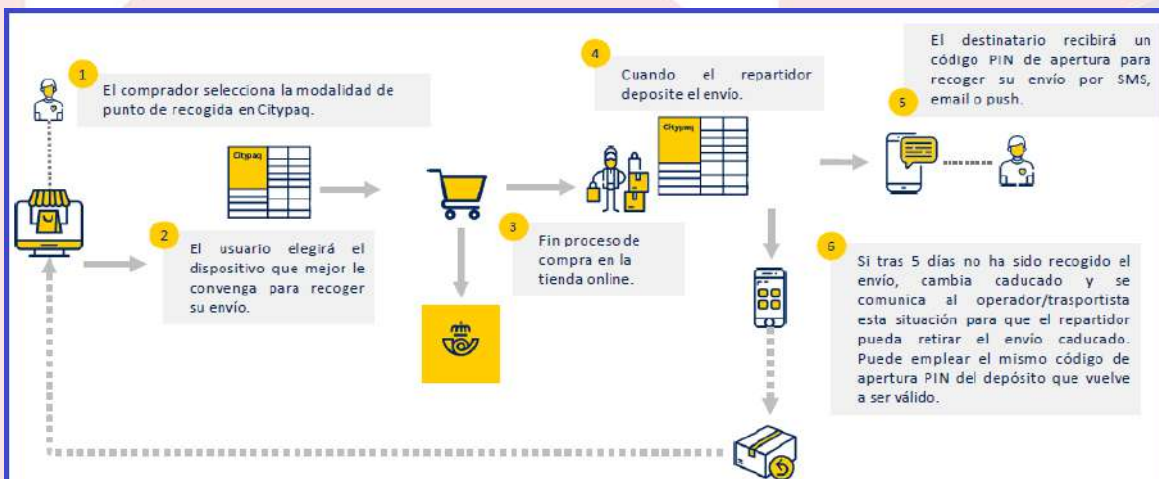
DEPÓSITOS EN LOCKERS (Drop-off): Permite depositar envíos o devoluciones como forma alternativa a la recogida en domicilio o el depósito en las Oficinas de Correos.



Red que da servicio a:

- **B2B:** microhubs (instalaciones donde los envíos se agrupan dentro de los límites de un área urbana determinada).
- **B2C:** modalidad en ecommerce, entrega flexible (correos Modify), entrega directa (DCO).
- **C2B:** devoluciones.
- **C2B o C2C:** envíos de particulares.
- **C2B2C:** plataformas de 2ª mano.

Cómo realizar la recogida en taquilla (pick-up)



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



Ventajas para los compradores:

- Sin esperas ni colas. Ahorro de tiempo y con amplios horarios, incluso 24/7.
- Percepción de eficiencia.
- Recogidas seguras.

- Fácil de usar, con solamente un código.
- Discreción en la recogida.

Ventajas para los retailers (clientes):

- Multiservicio, no solo entregas, también devoluciones y envíos.
- Integración sencilla.
- Percepción de eficiencia.
- Recogidas seguras.
- Aseguramiento de disponibilidad de hueco.

29.2 CITYPAQ SERVICES

Los servicios de taquilla 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 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:



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 a la necesidad.
- Correos recibe los envíos de otros transportistas y cómo máximo en 24 horas desde la recepción del envío estarán disponibles 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 permite:

- Realizar envíos a toda España incluido islas, bajo Paq Premium con entrega en 24/48 horas según destino.
- Hacer devoluciones sin necesidad de ir a una oficina de Correos y sin imprimir etiquetas. Con Citypaq es posible 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.

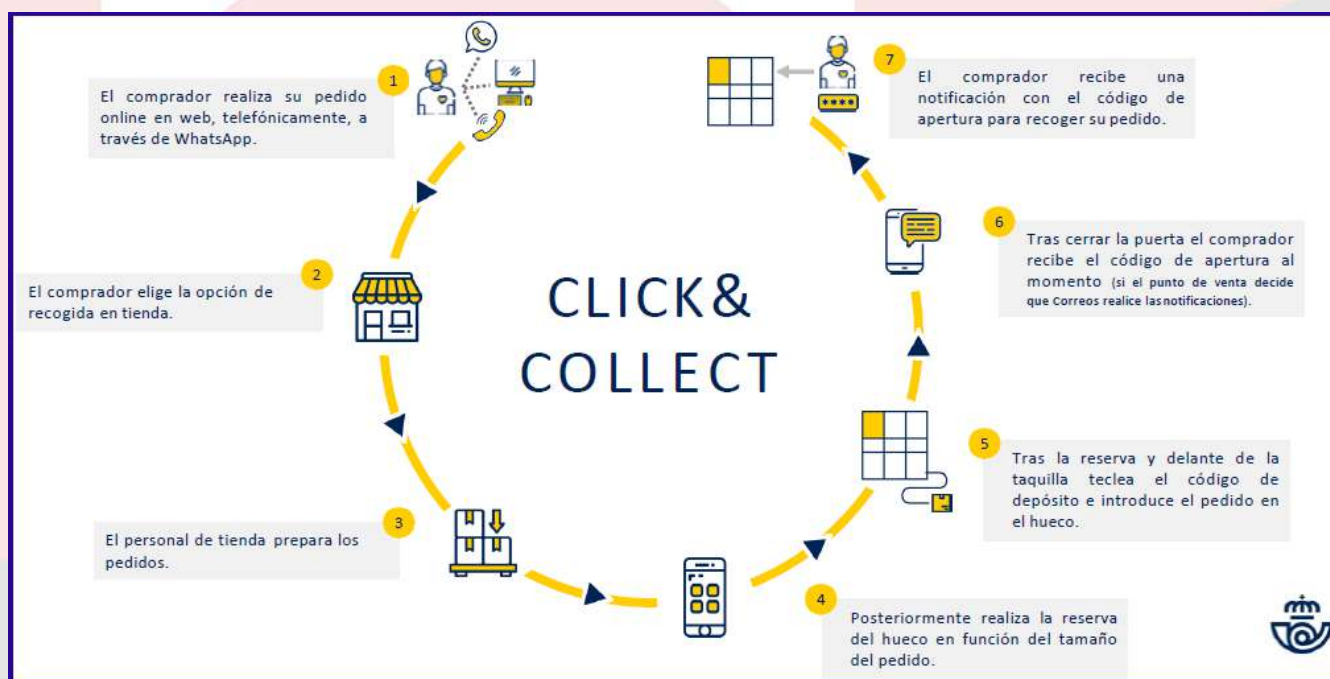
29.3 CITYPAQ PARTNERS

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. Acuerdo comercial con terceros para la cesión de espacios para uso de CityPaq con envíos no operados por Correos. Correos no interviene en ninguna de las fases de transporte ni entrega lo que lo exime de cualquier responsabilidad ante el destinatario.
- Intercambios de bienes o mercancías: para el intercambio de bienes, productos o materiales entre particulares (llaves apartamentos, herramientas) 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.

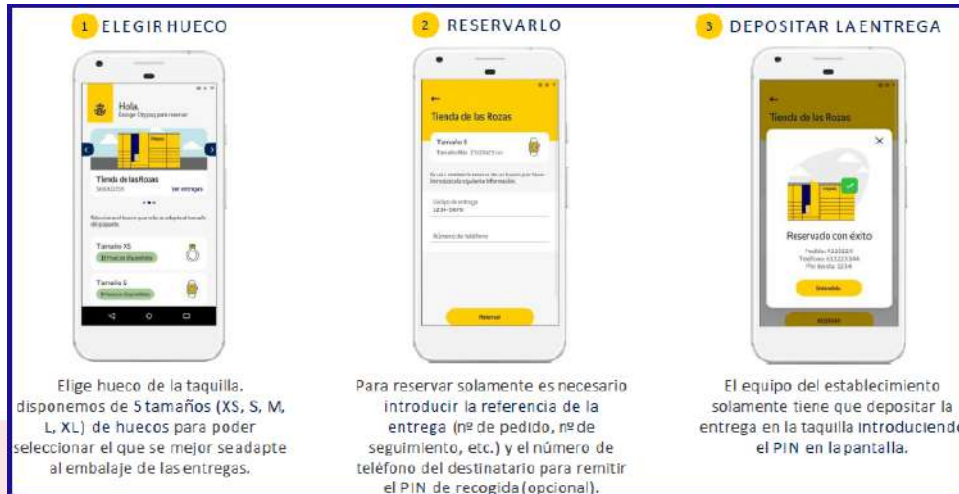
El proceso de recogida en punto de venta con taquillas Citypaq



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

La APP cuenta con:

- Posibilidad de configurar varias taquillas por usuario.
- Visualización del estado de las entregas.
- Consulta del PIN de retirada ante entregas caducadas.



El comprador recibe 3 tipos de mensaje sobre la entrega:



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.

- 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.

29.4 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. Este dispositivo permite la apertura remota del garaje a través de la App.



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 en la web o App, y seguir los pasos necesarios para conectar la cuenta de HOMYHUB con la de Correos CityPaq. Una vez conectados deberá activar el servicio de “Entrega Segura” a través de la aplicación móvil o web de HOMYHUB, habilitando la Entrega Segura en la sección de Servicios, indicando el usuario de Citypaq con el cual se registró inicialmente y la dirección de entrega.

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 (dimensiones extra) siempre y cuando la mayor de ella no exceda 170 cm.

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 cerrada 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.