

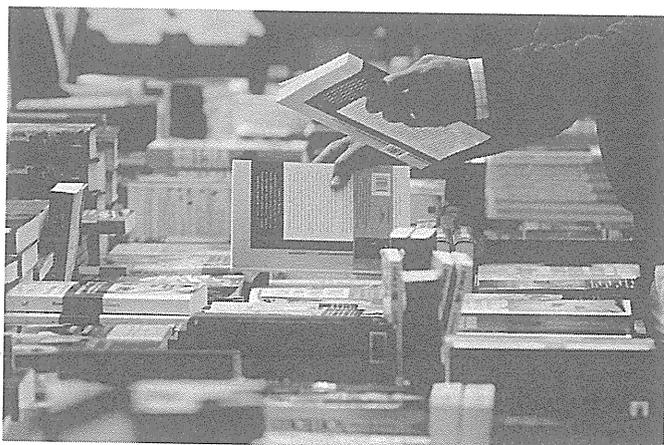
# TEMA 2

## Paquetería y eCommerce

### Índice

1. Paquetería no urgente nacional
2. Paquetería no urgente internacional
3. Paquetería urgente nacional
4. Paquetería urgente internacional
5. Envío de paquetería: cajas y bolsas prepagadas
6. Paquetería de empresa
7. Servicios eCommerce

## 1. Paquetería no urgente nacional



### 1.1. Paquete Azul

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

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

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

Una vez dado de alta en Iris el envío, en la etiqueta que genera el sistema aparece el número, se le adhiere al paquete de forma que quede perfectamente legible ya que en ella van los datos necesarios para el curso, entrega y seguimiento del envío.

### 1.1.1. Ficha del producto

**Ámbito:** nacional España y Andorra.

**Plazo:**

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

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

**Peso (envío monobulto):**

- **Peso del bulto:**

- \* Peso real máximo hasta 20 kg.
- \* Peso volumétrico máximo de 50 kg.

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

Pregunta de examen noviembre 2016

**¿Cuál es la fórmula para obtener el peso volumétrico de un envío?**

- a) Largo x alto x ancho expresado en cm / 5.000.
- b) Largo x alto x ancho expresado en cm / 6.000.
- c) Largo x alto x ancho expresado en cm / 9.000.
- d) Largo x alto x ancho expresado en cm / 8.000.

**Dimensiones:**

- **Máximas:**

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

- **Mínimas:**

- \* Caja  $14 \times 9$  cm.
- \* Rollo  $L + 2 D = 17$  cm sin que la mayor sea inferior a 10 cm.  
(Pueden ser inferiores con etiqueta de  $10 \times 7$  cm.)

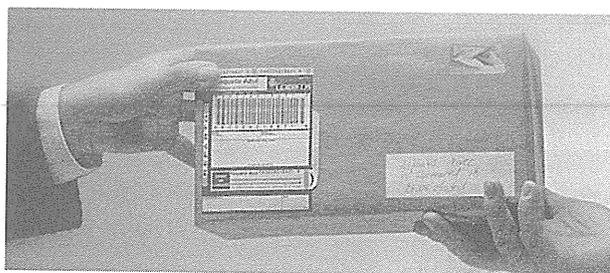
**Opciones:** sin contrato.

**Servicios adicionales:**

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

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

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



**1.1.2. Formas de pago**

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

**1.1.3. Elementos diferenciadores del producto**

**Garantías:**

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

Si se trata de valores declarados:

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

**Transporte:** red básica.

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

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

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

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

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

#### **Sistemas para generar el envío:**

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

#### **Operativa de prestación:**

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

**Canales de comercialización:**

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

**Preguntas frecuentes que se hace el cliente:**

- **¿Queda registrada la entrega de este paquete?**  
Sí, circula certificado y se entrega bajo firma como tal.
- **¿Puede el destinatario de un Paquete Azul contrarreembolso abrir el envío antes de hacer efectivo su importe?**

Solo cuando se trate de envíos Paquete Azul depositados por empresas. En el momento de la entrega, cuando sean "contra reembolso", el destinatario podrá examinar su contenido si existe autorización expresa del remitente en la cubierta del envío y siempre que esta característica figure en el correspondiente contrato.

 **Actividad 1****Rellena el hueco con la palabra que falta:**

El Paquete Azul circula registrado y se entrega en domicilio bajo

 **Sabías que...**

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

## 1.2. Paq Estándar

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

Ofrece cuatro modalidades de distribución:

- a) **Paq Estándar domicilio (PQ):** se entregará en la dirección del destinatario. Lleva asociados dos intentos de entrega y permanencia en la oficina de Correos de referencia a su disposición durante 15 días naturales. En el caso de los envíos con destino Portugal, se realizarán 2 intentos de entrega, sin permanencia en oficina, con devolución del envío a los 7 días naturales desde el último intento de entrega.
- b) **Paq Estándar oficina elegida (PS):** se entregará en la oficina postal designada por el remitente. En este caso, se avisará al destinatario de su llegada a la oficina mediante SMS y/o email. El remitente del envío podrá seleccionar la oficina de destino mediante los diferentes sistemas de generación de envío o en la oficina de admisión donde se esté tramitando la generación del envío. El plazo será de 15 días naturales, si bien el plazo podrá ser configurable a petición del cliente:
- Primer aviso de llegada: inmediato, a su recepción (SMS y/o email).
  - Segundo aviso de llegada: a los 5 días de llegar el envío a la oficina (SMS y/o email).
  - Posibilidad de incluir otro SMS y/o email recordatorio a los 10 días de la llegada a la oficina.
- c) **Paq Estándar oficina de referencia (PR):** se entregará en la oficina postal asociada/correspondiente al domicilio del destinatario. En este caso, se avisará al destinatario de su llegada a la oficina mediante un aviso de llegada en su domicilio. Esta modalidad solo estará disponible para su contratación para los clientes con contrato:
- Primer aviso de llegada: inmediato, a su recepción (M40).
  - Segundo aviso de llegada: al quinto día de llegar el envío a la oficina.
  - Posibilidad de reforzar los avisos de llegada con SMS y/o email.
  - Gestión de incidencias de reparto en los avisos de llegada (direcciones incorrectas...
- d) **Paq Estándar Entrega en CityPaq (PY):**
- Se entregará en el dispositivo CityPaq designado por el destinatario del envío entre los dispositivos en los que esté dado de alta. En este caso se avisará al destinatario que tiene un envío a su disposición mediante SMS/email o mediante la aplicación CityPaq. El destinatario seleccionará el dispositivo de entrega entre los dispositivos en los que esté dado de alta. Correos facilitará al remitente las herramientas necesarias para permitir a sus destinatarios la selección del dispositivo de entrega. El envío permanecerá durante 120 horas en el dispositivo enviándole un recordatorio una vez transcurridas las primeras 48 horas; si el destinatario no recogiera el envío, este pasaría a disposición del destinatario en la oficina de referencia del dispositivo durante un plazo de 15 días. Esta modalidad de entrega no estará disponible con envíos con origen o destino Canarias, Ceuta, Melilla o Andorra por motivos aduaneros. Las medidas máximas por envío 60 x 49 x 40 cm. Esta modalidad solo estará disponible para su contratación para los clientes con contrato.

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

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



Actualmente este proceso se realiza con los dos nuevos productos:

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

Se pueden dar tres situaciones diferentes:

- 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 produce de forma independiente. Siempre sin prerregistro, envíos solo de vuelta, el cliente/destinatario aporta la etiqueta impresa para su admisión en oficina.

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

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

 Pregunta de examen noviembre 2016

¿Qué producto se reetiqueta con nuevo código de devolución (DQ), tras liquidarse en SGIE como sobrante de oficinas?

- a) Paq 72.
- b) Paquete Azul.
- c) Paquete Postal.
- d) Carta certificada urgente.

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

 Recuerda que...

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

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

**4. Expediciones:** servicio opcional para clientes con contrato en la modalidad de entrega a domicilio. Este valor añadido permite agrupar hasta 10 bultos por envío, siempre que los bultos tengan el mismo remitente y destinatario. El peso máximo por expedición es de 300 kg de peso real y 600 kg de volumétrico.

Pregunta de examen noviembre 2016

**El servicio de expediciones puede ser utilizado por:**

- a) Todos los clientes de Correos.
- b) Todos los clientes de Correos que hayan prerregistrado previamente su envío, por cualquiera de los sistemas de pre registro de Correos.
- c) Solo clientes particulares.
- d) Solo los clientes con contrato con Correos.

Este producto está disponible para clientes con contrato y particulares.

**Ámbito:**

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

**Las tarifas para el ejercicio de 2018 han introducido lo siguiente:**

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

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

Se han establecido las siguientes zonas:

- Z1, Z2 y Z3: Envíos intrapeninsulares o Andorra.
- Z4: Baleares, Ceuta y Melilla.
- Z5: Canarias.
- Z6: Canarias Ínter Islas.
- Z7: origen peninsular destino Portugal peninsular.
- Z8: Origen Baleares, Ceuta y Melilla destino Portugal peninsular.
- Z9: Origen Canarias destino Portugal peninsular.

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

Destino \ Origen	Península	Andorra	Baleares	Ceuta	Melilla	Canarias	Portugal
Península	Z1, Z2, Z3	Z3	Z4	Z4	Z4	Z5	Z7
Andorra	Z3	Z1	Z4	Z4	Z4	Z5	Z7
Baleares	Z4	Z4	Z1	Z4	Z4	Z5	Z8
Ceuta	Z4	Z4	Z4	Z1	Z4	Z5	Z8
Melilla	Z4	Z4	Z4	Z4	Z1	Z5	Z8
Canarias	Z5	Z5	Z5	Z5	Z5	Z1, Z6	Z9

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

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

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

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

**Peso/medidas:** envío monobulto.

**Peso del bulto:**

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

**Peso volumétrico:** para aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño, se aplicará el criterio peso/volumen entre (167 kg/m<sup>3</sup>). Se procederá a verificar esta relación en el momento de la admisión, siguiendo la siguiente fórmula: largo x alto x ancho expresado en cm/6.000.

**Medidas:**

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

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

**Acondicionamiento:** los envíos serán presentados perfectamente etiquetados y pre-registrados en los sistemas de Correos.

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

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

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

- **Expedición de entrega completa:** el cliente señala en el prerregistro que la entrega del total de la expedición se debe realizar en el mismo acto.
- **Expedición de entrega parcial:** cuando se autoriza que la entrega se lleve a cabo en varias veces.
- En cuanto a los **valores añadidos de ese servicio**, señalar:
  - a) Reembolso (no se comercializa para las entregas parciales).
  - b) Seguro estándar.
  - c) Seguro a todo riesgo (no se comercializa para las entregas parciales).
  - d) Prueba de entrega electrónica.
  - e) Entrega exclusiva al destinatario.

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

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

**Dimensión extra:**

1. Para los productos Paq Estándar con destino nacional o Portugal, las dimensiones máximas permitidas actualmente a cada envío son:
  - \* Una de las medidas no puede exceder de 120 cm.
  - \* La suma total de ancho + largo + alto no puede exceder de 210 cm.
2. Para cada una de esas dimensiones máximas permitidas se han definido dos niveles de máximos permitidos que son:
  - \* Máximo Estándar (la limitación actual).
  - \* Máximo Extra (superior a la limitación actual).

Parámetros de dimensiones máximas permitidas	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

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

Descripción	Sobre-Coste
Sin dimensión extra	0 %
Una dimensión extra por "Una de las medidas excede el máximo estándar"	35 %
Una dimensión extra por "Ancho + Largo + Alto excede del máximo estándar"	35 %
Dos dimensiones extra (todas)	70 %

Este porcentaje se calculará en base a la cantidad a facturar del envío por su peso facturable, como podéis ver en los siguientes ejemplos:

- Envío cuyas medidas son: 20 x 30 x 140, Peso real 10 kg, Peso volumétrico 14 kg. Se le aplicaría la tarifa pactada para 14 kg + el 35 % de la misma. Por ejemplo, si la tarifa para 14 kg fuera 10 € la cantidad por la que se facturaría sería  $10 + 3,50 = 13,50$  €.
- Envío cuyas medidas son: 50 x 50 x 140, Peso real 20 kg. Peso volumétrico 59 kg. Se le aplicaría la tarifa pactada para 59 kg + el 70 % de la misma. Por ejemplo, si la tarifa para 59 kg fuera 50 €, la cantidad por la que se facturaría sería  $50 + 35 = 85$  €.

**El cliente dispondrá de diferentes sistemas para generar sus envíos:**

- **GECO:** herramienta de escritorio que permite la generación de toda la documentación necesaria para el envío como su etiqueta.
- **Oficina Virtual:** aplicación web por medio de la cual el cliente podrá generar toda la documentación necesaria para el envío como su etiqueta.

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

 **Pregunta de examen noviembre 2016**

**¿De qué sistema/s para generar y prerregistrar los envíos de Paq 72 disponen los clientes de Correos?**

- a) GECO.
- b) Oficina Virtual de Correos.
- c) Web Services.
- d) Todas las anteriores son correctas.

 **Actividad 2**

**El peso volumétrico máximo de un Paq Estándar es de:**

- a) 20 kg.
- b) 30 kg.
- c) 60 kg.

**Productos sustitutivos:**

- Paq Premium.
- Paquete Azul.

**Servicios adicionales/valores añadidos:**

**A) Para Clientes Particulares.** Los clientes particulares podrán solicitar los siguientes valores añadidos: Seguro a Todo Riesgo, Prueba de Entrega Electrónica, Reembolso.

- **Seguro a Todo Riesgo:** cubre el valor del contenido declarado, hasta un máximo de 6.000 euros por envío. Previo pago del 1,50 % del valor declarado. Se cobrará un mínimo de 1,67 € por envío.

- **PEE 5-Postales** (Custodia 5 años). Prueba de Entrega Electrónica. Solo disponible para entrega en Domicilio y Oficina. Los envíos con destino a Portugal no podrán contratar ese Valor Añadido.
- **Reembolso:** según el Book de Comercial, solo disponible la modalidad de ingreso en cuenta corriente. No obstante, en la práctica la cantidad del reembolso podrá abonarse al remitente mediante:
  - \* OIC (Orden de ingreso en cuenta en la entidad bancaria que usted elija).
  - \* En su domicilio.
  - \* En oficina.

**B) Valores Añadidos a Clientes con Contrato.** Los clientes con contrato podrán solicitar los siguientes valores añadidos: Seguro Estándar, Seguro a Todo Riesgo, Reembolso, Prueba de Entrega Electrónica, Entrega Exclusiva al Destinatario, Número de Intentos Parametrizables, Plazo de Permanencia en Lista, escaneo de documento y escaneo de validación.

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



#### Pregunta de examen noviembre 2016

**¿Cuál de los siguientes valores añadidos no puede ser contratado con el Paq 72?**

- a) Entrega exclusiva al destinatario.
- b) Prueba de entrega electrónica.
- c) Entrega en fecha concertada.
- d) Reembolso.

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

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

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

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

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

Como valor añadido para servicios postales y de paquetería se articula en tres modalidades de tarifas, según plazo de custodia de la misma por Correos (5, 10 y 15 años), para clientes con contrato. Se denominan PEE 5 Postal, "PEE10 Postal" y "PEE15 Postal". Para clientes sin contrato, particulares, está disponible "PEE5 Postal".

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

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



**Campus Correos**

Puede consultar en el **Campus Correos/Anexos/Tema 2** la información acerca del producto que da el comercial a los Clientes con Contrato.

**Alertas: SMS y correo electrónico.**

**Operativa de prestación:**

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

**Canales de comercialización:**

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



**Actividad 3**

**Relaciona mediante flechas cada servicio con su definición:**

GECO	El cliente podrá generar su propia etiqueta y el fichero de carga para el prerregistro de envíos.
Oficina Virtual	Herramienta de escritorio que permite la generación de toda la documentación necesaria para el envío como su etiqueta.
Etiqueta Integrada y Fichero de Carga	El cliente dispondrá de un servicio Web donde poder hacer las llamadas para prerregistrar los envíos y solicitar la etiqueta del envío.
Web Services	Aplicación Web por medio de la cual el cliente podrá generar toda la documentación necesaria para el envío como su etiqueta.



### Recuerda que...

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

#### Embalajes de libre servicio Paq Estándar

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

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

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

### 1.3. Equipajes RENFE

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

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

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



### Campus Correos

Puede consultar en el **Campus Correos/Anexos/Tema 2** las características de este servicio.

## 1.4. Paquetería y servicios Camino de Santiago

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

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

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

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

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

- **Consigna en Santiago de Compostela.** En la Oficina de Correos de Santiago, que se encuentra aproximadamente a 150 metros de la Catedral, se permite que los peregrinos puedan allí dejar sus mochilas, bastones o bicicletas para poder acceder a la catedral y poder asimismo disfrutar de la ciudad, con las siguientes tarifas diarias:
  - \* Bicicleta: 3 €.
  - \* Mochilas o maletas: 2 €.
  - \* Bastón: 1 €.

### 1.4.1. Propiedades del Paq Bicicleta

**Transporte.** Se asimila al Paq Estándar.

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

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

**Garantías.** Seguro a todo riesgo de 300 €.

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

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

**Peso.** 20 kg de peso real.

**Dimensiones.** 150 x 30 x 90 cm. Aplicable el peso volumétrico a razón de 167 kg/m<sup>3</sup>.

**Tarifas.** En la modalidad de entrega a domicilio y oficina existen cinco zonas tarifarias y en todas las zonas se integran en el total tres conceptos: peso (hasta 20 kilos), embalaje (caja bicicleta) y seguro (hasta 300 € ampliable):

- a) Zona 1: envíos con origen y destino dentro de la misma provincia.
- b) Zona 2: envíos a provincias limítrofes.
- c) Zona 3: envíos intrapeninsulares o Andorra.
- d) Zona 4: envíos a Baleares, Ceuta o Melilla, tarifa aplicable asimismo a los envíos con origen Baleares y destino España peninsular o Andorra.
- e) Zona 5: envíos a Canarias.

Como en todos los casos, los envíos con destino Canarias, Ceuta, Melilla o Andorra estarán exentos de la aplicación de impuestos indirectos por estar ubicadas fuera del espacio fiscal europeo.

“Contrata nuestro Paq Bicicleta por 42,37 euros (IVA incluido) para envíos peninsulares. En este precio va incluido el embalaje especial y un seguro de 300 euros que puedes ampliar si prefieres”.

- Envíos a Baleares: 64,25 euros (transporte, embalaje, seguro e IVA incluido).
- Desde nuestras oficinas de CORREOS en Santiago puedes enviar la bici de vuelta a otros países de Europa.
- Envíos a Portugal: 60 euros (IVA incluido).
- Envío a Francia: 80 euros (IVA incluido).
- Envío a otros países europeos: 90 euros (IVA incluido).

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

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

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

**Entrega.** Las remitidas a cualquier oficina de Correos de la Ruta Xacobeá, permanecerá en Lista 15 días (a partir del día 16 se cobrarán 3 € por día, en concepto de almacenaje).

### 1.4.2. Propiedades del Paq Mochila

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

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

El servicio está operativo en las siguientes rutas:

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

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

El peregrino puede realizar la contratación online ([www.elcaminoconcorreos.com/paqmochila](http://www.elcaminoconcorreos.com/paqmochila)), por correo electrónico ([paqmochila@correos.com](mailto:paqmochila@correos.com)) o por teléfono o WhastsApp en el 683440022.

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

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

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

**Admisión:**

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

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

 **Pregunta de examen noviembre 2016**

**¿Qué peso máximo puede alcanzar el Paq mochila?**

- a) 25 kg.
- b) 40 kg.
- c) 20 kg.
- d) 30 kg.

### 1.4.3. Propiedades del Paq Peregrino (Paq Estándar)

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

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



**Ámbito.** Admisión: España y Andorra.

**Admisión: Pack Libre Servicio**

**Dimensiones máximas:**

Sobre/caja: largo + ancho + alto= 210 cm, sin que la mayor dimensión supere los 120 cm.

Rollo/tubo: el largo no puede ser superior a 120 cm y 30 cm de diámetro.

**Dimensiones mínimas:**

Sobre/caja: 15 x 10 cm.

Rollo/tubo: las dimensiones que permitan adherir una etiqueta de 14,5 x 10 cm.

**Servicios adicionales.** Seguro a todo riesgo hasta 300 €.

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

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

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

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

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

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

#### **Operativa Logística**

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

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

**Plazo de entrega:** 72 horas.

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

## Admisión en IRIS

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

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

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

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

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

Franqueo inicial unitario			
Franqueo inicial	0,00	Falta franqueo	11,62

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

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

### Paq Peregrino para compras

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

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



## 1.5. AliExpress

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

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

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

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

## 1.6. TransExpress

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

## 2. Paquetería no urgente internacional

### 2.1. Paquete Internacional Económico

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

### 2.1.1. Ficha del producto

**Ámbito:** Internacional:

- Zona A: Europa cercana.
- Zona B: resto de Europa, Norte del Magreb.
- Zona B2: Albania, Argelia, Bielorrusia, Bosnia Herzegovina, Islandia, Macedonia, Marruecos, Rusia, Serbia, Túnez, Turquía, Ucrania.
- Zona C: América.
- Zona D: Asia, Oriente Medio y Oceanía.
- Zona D2: Australia y Nueva Zelanda.
- Zona E: África.

**Plazo:**

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

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

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

**Dimensiones:****Máximas:**

- \* Caja  $L + A + A = 200$  cm sin que la mayor exceda de 105 cm.
- \* Rollo  $L = 100$  cm;  $D = 15$  cm.
- \* Se aplica el peso volumétrico mediante la fórmula:  
Longitud x anchura x altura en centímetros/6.000 = peso volumétrico en kilos.

**Mínimas:**

- \* Caja 14 x 9 cm.
- \* Rollo  $L + 2D = 17$  cm sin que la mayor sea inferior a 10 cm.  
(Pueden ser inferiores con etiqueta de 10 x 7 cm.)

**Opciones:** con contrato y sin contrato.

**Servicios adicionales:**

- Aviso de recibo (según país).
- Reembolso (según país).
- Valor declarado (hasta 3.000 €, según país).

- Petición de reexpedición.
- Gestión de DUA.

**Servicios complementarios:** recogida domiciliaria (bajo contrato).

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



### 2.1.2. Formas de pago

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

### 2.1.3. Elementos diferenciadores del producto

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

**Transporte:** trayecto internacional: económico.

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

**Principales clientes:** empresas. Pymes. Venta por correo.

**Productos sustitutivos:** carta certificada (hasta 2 kg). EMS, Postal exprés internacional (línea urgente). Paquete postal internacional prioritario.

**Acondicionamiento.** Los envíos serán presentados perfectamente etiquetados y prerregistrados en los sistemas de Correos. En admisión, en oficinas, los envíos se podrán etiquetar y registrar en el momento de su depósito. Se admitirá mediante firma digital. Se mantiene el impreso de admisión M11i ante eventuales incidencias de la impresora.

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

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

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

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

El cliente dispondrá de diferentes sistemas para generar sus envíos:

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

- **Web Services:** el cliente dispondrá de un servicio Web donde poder hacer las llamadas para prerregistrar los envíos y solicitar la etiqueta del envío.
- **Módulo de Comunicación con Magento o Prestashop:** los clientes del sector *eCommerce* que tengan su tienda Web diseñada en Magento o Prestashop disponen de un módulo que les permite generar automáticamente toda la documentación necesaria para prerregistrar el envío, así como generar la etiqueta del mismo.

#### Desde el punto de vista aduanero:

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

Además, llevarán etiquetas confeccionadas por el remitente con:

- \* Fecha de autorización.
  - \* Contenido del envío.
  - \* Indicación de peso de cada componente.
  - \* Importe del franqueo correspondiente a cada uno de ellos y la suma total.
- En los envíos dirigidos a Unión Europea desde Península y Baleares, al terminar la admisión el sistema generará la "Etiqueta comercial con declaración de contenido", que también se incluirá en la bolsa de documentación aduanera y viajará con el envío, para así poder comprobar en seguridad el contenido del envío siempre que la imagen del escáner no sea clara.
  - Paquetes con determinadas mercancías, tales como productos farmacéuticos (medicamentos), fitosanitarios, etc. Se requiere además y según el caso:
    - a) Certificado sanitario/control de medicamentos.
    - b) Certificado de Control de Calidad del SOIVRE.
    - c) Certificado Fitosanitario.
    - d) Documento Oficial de Control Sanitario de Mercancías.
  - Envíos de paquetes de alimentos (tanto de personas como de animales). Se debe observar si el país de destino lo admite. Dado que los gastos de devolución, en su caso, corren por cuenta del remitente del envío.

#### Productos sustitutivos:

- Paquete internacional prioritario.
- EMS postal exprés internacional.

**DUA de exportación a terceros países.****Recogida a domicilio.****Operativa de prestación:**

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

**Canales de comercialización:**

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

## 2.2. Paquete Internacional Prioritario/Paq Standard Internacional

Las Tarifas para 2018 señalan que el Paq Standard Internacional sustituirá al actual Paquete Internacional Prioritario. No obstante, durante el año 2018 se mantendrán ambos en la cartera de Productos, a fin de facilitar la transición de los clientes con contrato. Además contará con un nuevo valor añadido "Entrega sin firma" que será opcional.

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

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

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

### 2.2.1. Ficha del producto

**Ámbito:** Internacional.

- Zona A: Europa cercana.
- Zona B: Resto de Europa, Norte del Magreb.

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

**Plazo:**

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

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

**Peso:** hasta 30 kg según país.

**Acondicionamiento:**

El acondicionamiento de este producto es el mismo que el del Paquete Internacional económico, desarrollado en apartado 2.1.3.

**Dimensiones:****Máximas:**

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

**Mínimas:**

- \* Caja  $14 \times 9$  cm.
- \* Rollo  $L + 2 D = 17$  cm sin que la mayor sea inferior a 10 cm. (Pueden ser inferiores con etiqueta de  $10 \times 7$  cm.)

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

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

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

## 2.2.2. Formas de pago

- En el momento (sin contrato, pago en metálico, tarjeta más cerca). Sistemas de franqueo:
  - \* Sellos.
  - \* Estampillas.
  - \* Franqueo pagado en oficina.

- Máquina de franquear de la oficina.
- Franqueo electrónico en oficina virtual.
- Franqueo a máquina.
- Pago diferido de paquetería.

### 2.2.3. Elementos diferenciadores del producto

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

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

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

**Principales clientes:** empresas. Pymes. Venta por correo.

**Productos sustitutivos:** carta certificada (hasta 2 kg). EMS, postal exprés internacional (línea urgente).



#### Actividad 4

**¿Cuál es el peso real del paquete internacional económico?**

- a) 10 kg.
- b) 20 kg.
- c) 30 kg.

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

**Servicios adicionales/valores añadidos:**

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

**Operativa de prestación:**

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

**Canales de comercialización:**

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

### 2.3. EuroPaq

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

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

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

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

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

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



#### Campus Correos

Puede consultar en el **Campus Correos/Anexos/Tema 2** la operativa de este servicio.

### 2.4. Paquete Prepagado Internacional

Se trata de un producto que desaparece del catálogo en unos periodos y aparece en otros. Es un embalaje prepagado de paquetería para envíos internacionales, con justificante del envío realizado, de venta en las oficinas de correos. Elaborados en plástico de máxima resistencia, que permite el envío de mercancías con carácter prioritario a diferentes países, clasificándolos en cuatro zonas:

- Zona 1:
  - \* UE: Bulgaria, Rumanía y Polonia.
  - \* No UE: Ucrania y Rusia.
- Zona 2: Senegal, Marruecos, Túnez y Argelia.
- Zona 3: Colombia, Argentina y Perú.
- Zona 4: Ecuador.

En la Zona 1, países pertenecientes a Europa del Este, el envío se admite como Paquete Internacional Económico. El resto de países para las Zonas 2, 3 y 4, se admite como Paquete Internacional Prioritario. En ambos casos se utiliza como impreso de admisión el M11i.

Este paquete está disponible en dos tamaños:

- Bolsa pequeña, hasta 5 kilos de 750 x 600 mm.
- Bolsa grande, hasta 10 kilos de 950 x 750 mm.

El único servicio adicional que admite es la gestión de DUA de Exportación.

## 2.5. Tarifa Plana Internacional Estándar

### Instrucciones operativas para el lanzamiento de la fase piloto

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

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

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

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

- Países de la Unión Europea: Paquete Postal Prioritario.
- Resto de países: EMS Postal Express.

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

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

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

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

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

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

## Intrucciones operativas

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

En este caso, al tratarse de Alemania, queda como opción el Paquete Prioritario.

Windows Internet Explorer provided by Correos y Telégrafos  
CORREOS IRIS 8.0  
Inicio > Admisión > Envíos Postales  
Paquetes

Características del envío

Peso: 120 gr  
 Modalidades: Aviso de recibo, Reembolso, Asegurado, Pack Libre Servicio (checked)  
 Info. Envío: No enmendable, ¿Tiene Mercancías Peligrosas? S N, Datos Pregrabados

CP Destino: 00000  
 País: ALE (ALEMANIA)

Código de envío\* o Nº Referencia  
 \* (Solo para envíos pre-registrados)

Peso Volumétrico  
 Alto cm Ancho cm Largo cm Peso Val. gr

Envíos compatibles

Int. Prioritario (27,95)

Se marca el tipo de paquete que quede habilitado, "Int. Prioritario" en este caso, "Postal Express" si se tratara de un paquete dirigido a un país no perteneciente a la UE. Al realizar esta acción, aparecerá la siguiente pantalla, donde hay que seleccionar una opción en el campo "Pack Libre Servicio", que aparecerá como obligatorio.

Windows Internet Explorer provided by Correos y Telégrafos  
CORREOS IRIS 8.0  
Inicio > Admisión > Envíos Postales  
Paquete Internacional Prioritario

Características del envío Destinatario y Remitente Contenido del envío

Fecha de admisión: 13/03/2017 Hora admisión: 14:01  
 Imprimir etiqueta, Validar N111, Recibatoria, Imp. Laser, Ref. N111

Peso: 120 gr Asegurado  
 CP Destino: 00000  
 País: ALE (ALEMANIA)

¿Tiene Mercancías Peligrosas? S N  
 Pack Libre Servicio (selected)

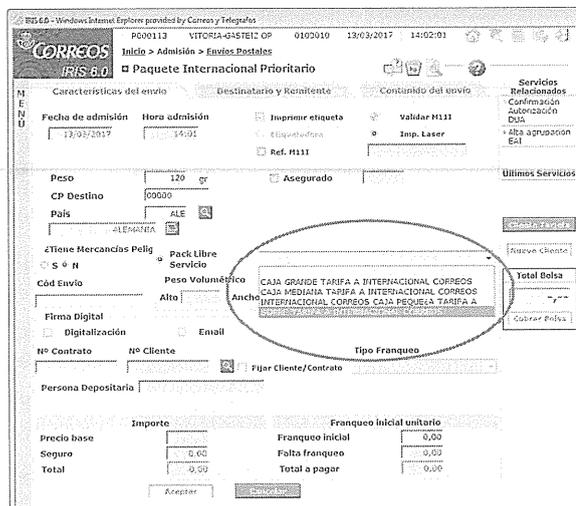
Cód Envío  
 Firma Digital: digitalización, Email  
 Nº Contrato, no Cliente, Tipo Franqueo, Persona Depositaria

Importe		Franqueo inicial unitario	
Precio base	0,00	Franqueo inicial	0,00
Seguro	0,00	Falta franqueo	0,00
Total	0,00	Total a pagar	0,00

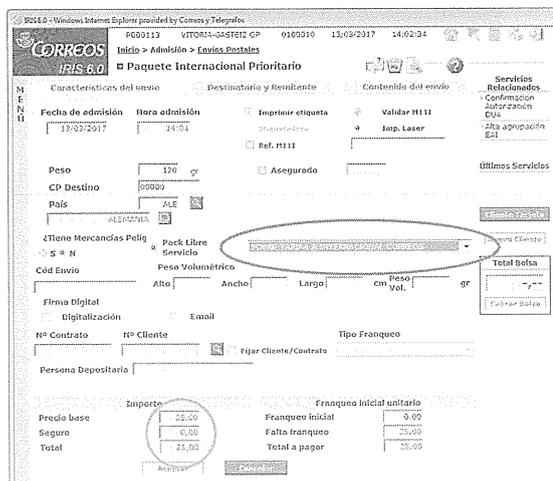
Acceptar, Calcular

Una vez se pinche sobre la flecha del campo "Pack Libre Servicio", se mostrarán las opciones de embalaje disponibles:

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



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



A partir de este momento, se ha de continuar el proceso como si se tratara de un paquete internacional normal de ventanilla; en este ejemplo un Paquete Postal Prioritario.

## 2.6. Implantación mueble de Internacional

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

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



*Mueble expositor de paquetería internacional*

Título: CLA0096-TRIPA.pdf.

## 3. Paquetería urgente nacional

### 3.1. Paq Premium

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

La entrega será a medida de las necesidades del cliente.

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

✓ **Pregunta de examen noviembre 2016**

**¿De cuál de los siguientes servicios puede disponer un cliente sin relación contractual con Correos?**

- a) Paq Today.
- b) Paq Retorno.
- c) Paq 48 Entrega en Oficina Elegida.
- d) Todas las anteriores son correctas.



**Cuándo:**

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

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

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

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

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

- 1.ª Comunicación: aviso inmediato al destinatario mediante SMS gratuito y/o email a la llegada del envío a su destino.
- 2.ª Comunicación: (recordatorio) a los 5 días de llegar el envío a la oficina.
- 3.ª Comunicación: (recordatorio) al 10.º día de llegar el envío a la oficina.
  - \* Entrega bajo firma, previa presentación del SMS o correo electrónico, con el número del envío e identificación del destinatario o persona autorizada.
  - \* Se permitirá la recogida del envío mediante una autorización a favor de otra persona o se podrá modificar el destinatario desde la gestión de estacionados, excepto que el envío sea de Entrega Exclusiva al Destinatario.
  - \* Condiciones particulares de entrega en Servicios Rurales: si un cliente quisiera realizar un envío para que se entregue en una oficina auxiliar, no podrá contratarlo como oficina elegida. Esta circunstancia no se contempla para entornos rurales, ya que las oficinas auxiliares no son elegibles.

- **Paq Premium entrega en CityPaq (PW):**

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

- \* Código PW, envío a CityPaq con plazo de 48 horas.

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

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

- a) **Expediciones:** servicio opcional para clientes con contrato en la modalidad de entrega a domicilio. Este valor añadido permite agrupar hasta 10 bultos por envío siempre que los bultos tengan el mismo remitente y destinatario. El peso máximo por expedición es de 300 kg de peso real y 600 kg de volumétrico.
- b) **Retorno de paquetería y logística inversa:** el cliente asumirá el pago de los envíos depositados en las oficinas de Correos con cargo a su contrato. Este servicio solo estará disponible para su contratación para clientes con contrato. Adicionalmente se habilitará la admisión de estos envíos en los terminales CityPaq, siempre que el destinatario del envío haya autorizado este tipo de admisión. Los envíos se entregarán en la dirección designada por el cliente.

Actualmente este proceso se realiza con los dos nuevos productos:

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

Se pueden dar tres situaciones diferentes:

- LI: se genera el envío de vuelta junto al envío de ida al mismo tiempo, o bien en el momento que desee, si el remitente prerregistró el envío y lo envió a través de Correos.
  - L3: cuando el envío de ida se ha entregado por otro operador, o habiendo sido gestionada la ida por Correos, la vuelta (retorno) se ha prerregistrado de forma independiente. Siempre con prerregistro, el remitente genera la información del envío de vuelta en el momento que desee.
  - SN: cuando el envío de ida se ha entregado por otro operador o habiendo sido gestionada la ida por Correos, la vuelta (retorno) se produce de forma independiente. Siempre sin prerregistro, envíos solo de vuelta, el cliente/destinatario aporta la etiqueta impresa para su admisión en oficina.
- c) **Devoluciones a petición del remitente (DX):** un nuevo valor añadido al producto (detención por orden del remitente). Es un servicio para clientes con contrato que solicitan la devolución del paquete antes de finalizar el ciclo de entrega al destinatario. En estos casos se reetiqueta y se factura como otro nuevo paquete. Las etiquetas de devolución de estos envíos irán identificadas con el código de barras que comienza por DX.

**Ámbito:** Nacional, Andorra y Portugal peninsular.

Las tarifas para el ejercicio de 2018 han introducido lo siguiente:

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

Pregunta de examen noviembre 2016

**El cliente "Comercio Ibérico", consulta a su Agente Comercial de Correos, si puede enviar Paq 48 a Portugal. Indica cuál sería la respuesta correcta:**

- a) No es posible, solo es ámbito nacional.
- b) Sí, el Paq 48 se puede enviar a España, Andorra y Portugal.
- c) No, el Paq 48 se puede enviar solo a España y Andorra.
- d) Ninguno de las anteriores es correcta.

- Para esta tipología de cliente no se podrá seleccionar la modalidad de entrega en CityPaq.
- Se han establecido las siguientes zonas:
  - \* Z1, Z2 y Z3: Envíos intrapeninsulares o Andorra.
  - \* Z4: Baleares, Ceuta y Melilla.
  - \* Z5: Canarias.
  - \* Z6: Canarias Ínter Islas.
  - \* Z7: origen peninsular destino Portugal peninsular.
  - \* Z8: origen Baleares, Ceuta y Melilla destino Portugal peninsular.
  - \* Z9: origen Canarias destino Portugal peninsular.

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

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

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

Destino Origen	Capitales Península	Resto poblaciones Península	Andorra	Mallorca	Resto Islas Balears	Ceuta	Melilla	Canarias	Portugal peninsular
Capitales Península	24/48 h	48 h	48 h	24/48 h	48/72 h	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	48/72 h
Resto Poblaciones Península	24/48 h	48 h	48 h	24/48 h	72 h	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	48/72 h
Andorra	24/48 h	48 h	24/48 h	48/72 h	72 h	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	48/72 h
Mallorca	24/48 h	48 h	48/72 h	24/48 h	24/48 h	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	48/72 h
Resto Islas Balears	24/48 h	48/72 h	48/72 h	24/48 h	48 h	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	48/72 h
Ceuta	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	24/48 h	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)
Melilla	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	24/48 h	3-4 días (*)	3-4 días (*)
Canarias	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)

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

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

**Peso/medidas:** envío monobulto.

**Peso del bulto:**

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

**Peso volumétrico:** para aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño, se aplicará el criterio peso/volumen entre (167 kg/m<sup>3</sup>). Se procederá a verificar esta relación en el momento de la admisión, siguiendo la siguiente fórmula: largo x alto x ancho expresado en cm/6.000.

**Medidas:**

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

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

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

**Dimensión extra:**

1. Para los productos Paq Premium con destino nacional o Portugal las dimensiones máximas permitidas actualmente a cada envío son:
  - Una de las medidas no puede exceder de 120 cm.
  - La suma total de ancho + largo + alto no puede exceder de 210 cm.
2. Para cada una de esas dimensiones máximas permitidas se han definido dos niveles de máximos permitidos que son:
  - Máximo Estándar (la limitación actual).
  - Máximo Extra (superior a la limitación actual).

Parámetros de dimensiones máximas permitidas	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

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

Descripción	Sobre-Coste
Sin dimensión extra	0 %
Una dimensión extra por "Una de las medidas excede el máximo estándar"	35 %
Una dimensión extra por "Ancho + Largo + Alto excede del máximo estándar"	35 %
Dos dimensiones extra (todas)	70 %

Este porcentaje se calculará en base a la cantidad a facturar del envío por su peso facturable, como podéis ver en los siguientes ejemplos:

- Envío cuyas medidas son: 20 x 30 x 140, Peso real 10 kg. Peso volumétrico 14 kg. Se le aplicaría la tarifa pactada para 14 kg + el 35 % de la misma. Por ejemplo si la tarifa para 14 kg fuera 10 €, la cantidad por la que se facturaría sería  $10 + 3,50 = 13,50$  €.

- Envío cuyas medidas son: 50 x 50 x 140, Peso real 20 kg. Peso volumétrico 59 kg. Se le aplicaría la tarifa pactada para 59 kg + el 70 % de la misma. Por ejemplo, si la tarifa para 59 kg fuera 50 €, la cantidad por la que se facturaría sería  $50 + 35 = 85$  €.

Pregunta de examen noviembre 2016

**¿Cuáles son las dimensiones máximas permitidas por Correos para la circulación de un envío, con dimensiones extra, de Paq 48 o Paq 72, con formato de caja?**

- a) Largo + Alto + Ancho = 200 cm sin que el mayor exceda de 100 cm.
- b) Largo + Alto + Ancho = 270 cm sin que el mayor exceda de 170 cm.
- c) Largo + Alto + Ancho = 210 cm sin que el mayor exceda de 120 cm.
- d) Largo + Alto + Ancho = 250 cm sin que el mayor exceda de 150 cm.

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

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

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

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

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

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

- **Expedición de entrega completa:** el cliente señala en el prerregistro que la entrega del total de la expedición se debe de realizar en el mismo acto.
- **Expedición de entrega parcial:** cuando se autoriza que la entrega se lleve a cabo en varias veces.
- En cuanto a los **valores añadidos de ese servicio**, señalar:
  - \* Reembolso (no se comercializa para las entregas parciales).
  - \* Seguro estándar.

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

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

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

#### El cliente dispondrá de diferentes sistemas para generar sus envíos:

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

#### Actividad 5

**La zona tarifaria Z3 se corresponde con:**

- a) Península incluida Andorra.
- b) Baleares, Ceuta y Melilla.
- c) Canarias.

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

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

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

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

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

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

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



**Actividad 6**

Indica si la siguiente cuestión es verdadera o falsa:

**Los productos que se pueden enviar a través del servicio Paq Premium son paquetes de ámbito nacional e internacional hasta 30 kg de peso.**

Verdadera

Falsa

**Productos sustitutivos:**

- Paq 24.
- Paq Estándar.

**A) Servicios adicionales/valores añadidos. Clientes Particulares**

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

- **Seguro a todo riesgo:** Cubre el valor del contenido declarado, hasta un máximo de 6.000 euros por envío. Previo pago del 1,50 % del valor declarado. Se cobrará un mínimo de 1,67 € por envío.
- **PEE 5.** Postales (Custodia 5 años). Prueba de Entrega Electrónica. Solo disponible para entrega en Domicilio y Oficina. Los envíos con destino Portugal no podrán contratar ese valor añadido.

 **Pregunta de examen noviembre 2016**

**¿Permite el Paq 48 el valor añadido de "Seguro a todo riesgo"?**

- a) Sí, con un límite de 3.000 €.
- b) Sí, con un límite de 6.000 €.
- c) Sí, sin ningún límite.
- d) Ninguna de las anteriores es correcta.

 **Recuerda que...**

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

- **Reembolso:** según el Book de Comercial, solo disponible la modalidad de ingreso en cuenta corriente. No obstante, en la práctica, la cantidad del reembolso podrá abonarse al remitente mediante:
  - \* OIC (Orden de ingreso en cuenta en la entidad bancaria que usted elija).
  - \* En su domicilio.
  - \* En oficina.

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

## B) Valores añadidos para Clientes con Contrato

Los clientes con contrato podrán solicitar los siguientes valores añadidos: Seguro Estándar, Seguro a Todo Riesgo, Reembolso, Prueba de Entrega Electrónica, Entrega Exclusiva al Destinatario, Número de Intentos Parametrizables, Plazo de Permanencia en Lista, escaneo de documento y escaneo de validación, entrega en fecha determinada, entrega en franja horaria.

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

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

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

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

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

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

articula en tres modalidades de tarifas, según plazo de custodia de la misma por Correos (5, 10 y 15 años), para clientes con contrato. Se denominan PEE 5 Postal, "PEE10 Postal" y "PEE15 Postal". Para clientes sin contrato (particulares está disponible "PEE5 Postal".

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

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

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

**Entrega en franja horaria:** se garantiza un intento de entrega en la franja horaria que indique el remitente. Solo en la modalidad de entrega a domicilio. Únicamente se presta en capitales de provincia y poblaciones que disponen de turno de reparto de tarde, realizándose el intento de entrega en la franja horaria indicada por el remitente.

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

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

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

**Operativa de prestación:**

- Entrega bajo firma.
- En las modalidades de entrega a domicilio se realizarán dos intentos de entrega, con posibilidad de concertar un tercero.

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

**Canales de comercialización:**

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

**Garantías:**

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

**Campus Correos**

Puede consultar en el **Campus Correos/Anexos/Tema 2** Paq Premium: condiciones del producto para los clientes.

**Sabías que...**

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

### 3.1.1. Paq Premium prepagado

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

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

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

#### **Peso y dimensiones:**

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

Con una única tarifa plana por cada modelo de sobre con independencia de la zona geográfica del ámbito nacional a la que vaya destinado el envío. Se comercializa en la Red de Oficinas, bien individualmente o en pack de 10 o 25 sobres prepagados.

### 3.1.2. Embalajes libre servicio Paq Premium

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

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

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

## 3.2. Paquetería Correos Express

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

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

Tras la puesta en marcha del Grupo Empresarial de Correos y el aprovechamiento de las sinergias de grupo, algunas oficinas postales comercializan los productos estrella de la empresa, perteneciente al Grupo, Correos Express. Se trata del Paq 10, Paq 14 y del Paq 24, para clientes particulares y con contrato.

Estos productos no se comercializan en todas las poblaciones, por lo que antes de ofrecerlo al cliente, hay que cerciorarse de que sí se presta este servicio en destino; para ello es necesario abrir la aplicación Correos Express e introducir la localidad de destino, la aplicación devolverá un mensaje indicando si hay entrega en la localidad elegida.

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

- Las 17 horas en oficinas que tengan turno de tarde o
- de las 14 horas en oficinas que tengan turno de mañana. Como hemos dicho, cada oficina debe saber cómo se cursan estos envíos.

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

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

Al admitir estos envíos en la aplicación de Correos Express, se genera una orden de recogida en Correos Express para que pase un empleado a recoger el envío (recogida por Correos Express: oficinas en capitales de provincia con turno de tarde. Resto de Oficinas: cursan estos envíos en ruta provincial). Salvo por circunstancias excepcionales, el transporte y distribución de estos envíos lo realiza Correos Express.

**Nota:** se pueden admitir envíos dirigidos a:

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

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

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

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

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

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

Aquellas oficinas que cursen sus envíos admitidos por la ruta provincial harán un despacho individualizado con este tipo de envíos, identificándolos perfectamente con la etiqueta exclusiva de Paq 10, Paq 14 y Paq 24. Además imprimirán dos copias de la relación, adjuntando una al despacho y la otra que deberá de ser firmada por el rutero de Correos, que quedará archivada en la oficina.

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

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

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

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



**Actualmente, Correos Express ofrece productos de paquetería:**

– **Nacional:**

- \* Paq10.
- \* Paq14.
- \* Paq empresa14.
- \* Paq24.
- \* e-Paq24.
- \* Envíos a Baleares, Canarias (expres, aéreo y marítimo).

– **Internacional:**

- \* Internacional Estándar.
- \* Internacional Expres.

**Los valores de Correos Express son:**

– **Transparencia:**

- \* En el área privada de cliente se puede ver toda la información de logística que se recoge de manera totalmente transparente.

- Seguridad:
  - \* Las instalaciones logísticas de Correos Express disponen de las últimas medidas tecnológicas de seguridad para la protección de la mercancía.
- Última tecnología:
  - \* Todos los servicios y productos están soportados por las más modernas plataformas de apoyo informático y de tecnologías de la información mejorando la gestión.

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

### 3.2.1. Paquetería Correos Express Nacional

#### A) Paq 10

##### Definición del producto

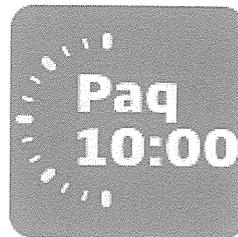
Servicio urgente de entrega antes de las 10:00 horas del día siguiente a la recogida (directorio de poblaciones de entrega antes de las 10:00 horas a través de [www.correosexpress.com](http://www.correosexpress.com)). Disponible en capitales de provincia y en más de 500 poblaciones.

##### Ámbito:

- Nacional. Capitales de Provincia y en más de 500 poblaciones.
- Posibilidad de consultar el directorio de poblaciones de entrega a través de [www.correosexpress.com](http://www.correosexpress.com), así como la entrega en las islas (documentación).

##### Peso y dimensiones

- **Peso:**
  - \* Máximo por bulto: 40 kg.
  - \* Peso admitido de Paq 10 de venta en oficinas: 20 kg.
- Si el peso real es inferior al peso volumétrico será este último el que se utilice a efectos de facturación del servicio.
- Cubicaje: en caso de que el peso real de tu envío sea inferior al peso volumétrico, se facturará aplicando una conversión de 167 kg/m<sup>3</sup>.



**– Dimensiones:**

## \* Máximas:

- Envíos Nacionales: Largo + Alto + Ancho < 2,4 m ninguna de estas tres medidas será superior a 1,2 m.
- Se establece un suplemento para todos aquellos bultos que superen las dimensiones o peso máximo.

## \* Mínimas: 10 x 15 cm.

**Plazo de entrega**

Antes de las 10 horas del día siguiente hábil a la recogida. En Baleares y Canarias procedentes de Península, depende del código postal de destino.

**Servicios adicionales:**

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

**Elementos diferenciadores del producto:**

- Garantías:
  - \* Seguro básico: LTM, incluido en el precio del envío. Cobertura 5,92 €/kg.
  - \* Seguro plus: 8% sobre portes con un mínimo de 3 €/envío, cobertura, valor de reposición hasta un máximo de 200 €/envío.
  - \* Seguro opcional por valor declarado: 1,5% sobre el valor declarado de la mercancía con un mínimo de 3 €, y una cobertura máxima de 3.000 €/envío.
- Gestión proactiva de devolución.
- Trazabilidad *online* a través de [www.correosexpress.com](http://www.correosexpress.com)
- Información de cualquier evento en tiempo real a través de PDA'S implantadas en toda nuestra flota.

- Comprobante de entrega digital en tiempo real.
- Todos los envíos con un mínimo de 4 lecturas.
- Tracking por bulto.
- Notificación de soluciones de incidencias *online*.
- Gestión inmediata de incidencias.
- Gestión DUA de envíos.

## B) Paq 14

### Definición del producto

Servicio urgente de entrega antes de las 14:00 horas del día siguiente a la recogida (directorio de poblaciones de entrega antes de las 14:00 horas a través de [www.correosexpress.com](http://www.correosexpress.com)). Disponible en todo el territorio peninsular y Baleares, para Destino Canarias solo para documentación y envíos exentos de trámite aduanero.

### Ámbito:

- Cobertura en todo el territorio peninsular y Baleares.
- Destino Canarias solo para documentación y envíos exentos de trámite aduanero.
- Destinos insulares consultar plazos de entrega para este servicio a través de [www.correosexpress.com](http://www.correosexpress.com).

### Peso y dimensiones

- **Peso:**
  - \* Máximo por bulto: 40 kg.
  - \* Peso admitido de Paq14 de venta en oficinas: 20 kg.
  - \* Si el peso real es inferior al peso volumétrico será este último el que se utilice a efectos de facturación del servicio.
  - \* Cubicaje: en caso de que el peso real de tu envío sea inferior al peso volumétrico, se facturará aplicando una conversión de 167 kg/m<sup>3</sup>.
- **Dimensiones:**
  - \* Máximas:
    - Envíos Nacionales: Largo + Alto + Ancho < 2,4 m ninguna de estas tres medidas será superior a 1,2 m.
    - Se establece un suplemento para todos aquellos bultos que superen las dimensiones o peso máximo.
  - \* Mínimas: 10 x 15 cm.



**Plazo de entrega**

Antes de las 14 horas del día siguiente hábil a la recogida. En Baleares y Canarias procedentes de Península, depende del código postal de destino.

**Servicios adicionales:**

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

**Elementos diferenciadores del producto:**

- Garantías:
  - \* Seguro básico: LTM, incluido en el precio del envío. Cobertura 5,92 €/kg.
  - \* Seguro plus: 8 % sobre portes con un mínimo de 3 €/envío, cobertura, valor de reposición hasta un máximo de 200 €/envío.
  - \* Seguro opcional por valor declarado: 1,5 % sobre el valor declarado de la mercancía con un mínimo de 3 €, y una cobertura máxima de 3.000 €/envío.
- Gestión proactiva de devolución.
- Trazabilidad *online* a través de [www.correosexpress.com](http://www.correosexpress.com)
- Información de cualquier evento en tiempo real a través de PDA implantadas en toda nuestra flota.
- Comprobante de entrega digital en tiempo real.
- Todos los envíos con un mínimo de 4 lecturas.
- Tracking por bulto.
- Notificación de soluciones de incidencias *online*.
- Gestión inmediata de incidencias.
- Gestión DUA de envíos.

### C) Paq Empresa 14

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

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

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

Para envíos con origen y destino Empresas.

Mismos precios Paq14.

Incluye:

- LID (Localización Inmediata del Destinatario en caso de ausencia), gestión proactiva de incidencias, seguro básico, trazabilidad online y dos intentos de entrega.

#### Servicios adicionales:

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

#### Peso y dimensiones:

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

### D) Paq 24

#### Definición del producto

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

Servicio de entrega garantizada en el siguiente día laborable al de su admisión. Destino todo el territorio peninsular (España, Portugal).

Ceuta, Melilla, Andorra y Gibraltar al segundo día laborable.

Para envíos que requieran trámite aduanero confirmar tiempos de entrega.

Incluye:

- LID (Localización Inmediata del Destinatario en caso de ausencia), gestión proactiva de incidencias, seguro básico, trazabilidad online y dos intentos de entrega.

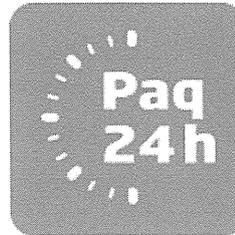
### Peso y dimensiones

#### - Peso:

- \* Máximo por bulto: 40 kg.
- \* Peso admitido de Paq14 de venta en oficinas: 20 kg.
- \* Si el peso real es inferior al peso volumétrico será este último el que se utilice a efectos de facturación del servicio.
- \* Cubicaje: en caso de que el peso real de tu envío sea inferior al peso volumétrico, se facturará aplicando una conversión de 167 kg/m<sup>3</sup>.

#### - Dimensiones:

- \* Máximas:
  - Envíos Nacionales: Largo + Alto + Ancho < 2,4 m ninguna de estas tres medidas será superior a 1,2 m.
  - Se establece un suplemento para todos aquellos bultos que superen las dimensiones o peso máximo.
- \* Mínimas: 10 x 15 cm.



### Plazo de entrega:

- En las 24 horas a todos los destinos de España y Portugal.

### Servicios adicionales:

- Entrega en sábado: servicio disponible en capitales de provincia, para el resto de poblaciones consultar en [www.Correos Express.com](http://www.Correos Express.com).
- Reembolso hasta 2.499€. Comisión de reembolso: 4%, con un mínimo de 2,50 €. La forma de abono al remitente siempre será por cuenta corriente, por lo que es imprescindible grabar el número de cuenta de ingreso. El importe a cobrar al destinatario, como en todos los casos, se hará siempre en efectivo. La devolución del importe se efectuará una vez realizada la entrega en un plazo de entre 4 y 5 días laborables.
- Seguros (en el apartado garantías).
- Entrega Pueblos: disponible en todos los productos nacionales, con algunos suplementos dependiendo de la localidad.

- Confirmación al remitente (notificación a través de SMS –e-mail–) Servicio de comunicación vía e-mail o sms de cualquier situación en la que se encuentre el envío.
- Servicio de digitalización de albarán del cliente con posibilidad de custodia o consulta física.
- Portes debidos.
- Entrega en franja horaria.

#### Elementos diferenciadores del producto:

- Garantías:
  - \* Seguro básico: LTM, incluido en el precio del envío. Cobertura 5,92 €/kg.
  - \* Seguro plus: 8 % sobre portes con un mínimo de 3 €/envío, cobertura, valor de reposición hasta un máximo de 200 €/envío.
  - \* Seguro opcional por valor declarado: 1,5 % sobre el valor declarado de la mercancía con un mínimo de 3 €, y una cobertura máxima de 3.000 €/envío.
- Gestión proactiva de devolución.
- Trazabilidad *online* a través de [www.correosexpress.com](http://www.correosexpress.com)
- Información de cualquier evento en tiempo real a través de PDA implantadas en toda nuestra flota.
- Comprobante de entrega digital en tiempo real.
- Todos los envíos con un mínimo de 4 lecturas.
- Tracking por bulto.
- Notificación de soluciones de incidencias *online*.
- Gestión inmediata de incidencias.
- Gestión DUA de envíos.

#### E) ePaq 24 (empresas)

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

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

Destino todo el territorio nacional peninsular.

Para envíos con destino apParticulares.

Predicción de Franja Horaria gratis.

Mismos precios Paq 24.



Incluye:

- Predicción de Franja Horaria, LID (Localización Inmediata del Destinatario en caso de ausencia), gestión proactiva de incidencias, seguro básico, trazabilidad online y dos intentos de entrega.

**Servicios adicionales:**

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

**Peso y dimensiones:**

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

### 3.2.2. Envíos a Baleares y Canarias

#### A) Envíos urgentes a Baleares

**Definición del producto:**

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

**Peso y dimensiones**

- Peso:
  - \* Máximo por bulto: 40 kg.
  - \* Cubicaje: en caso de que el peso real de tu envío sea inferior al peso volumétrico, se facturará aplicando una conversión de 167 kg/m<sup>3</sup>.



– Dimensiones Máximas:

- \* 240 cm, sumando largo, alto y ancho sin que la mayor dimensión exceda de 120 cm.
- \* Se establece un suplemento para todos aquellos bultos que superen las dimensiones o peso máximo.

**Mínimas:** 10 x 15 cm.

**Plazo de entrega:**

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

**Servicios adicionales:**

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

**Elementos diferenciadores del producto**

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

## B) Canarias Express. Envíos urgentes a Canarias

### Definición del producto:

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

### Peso y dimensiones:

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



**Mínimas:** 10 x 15 cm.

### Plazo de entrega:

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

### Servicios adicionales:

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

**Elementos diferenciadores del producto:**

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

**C) Servicio Canarias Aéreo****Definición del producto:**

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

**Peso y dimensiones:**

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



**Mínimas:** 10 x 15 cm.

**Plazo de entrega:**

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

**Servicios adicionales:**

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

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

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

#### Elementos diferenciadores del producto:

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

## D) Canarias Marítimo

### Definición del producto:

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

### Peso y dimensiones:

- Peso:
  - \* Máximo por bulto: 40 kg.
  - \* Cubicaje: en caso de que el peso real de tu envío sea inferior al peso volumétrico, se facturará aplicando una conversión de 167 kg/m<sup>3</sup>.



- Dimensiones Máximas:
  - \* 240 cm, sumando largo, alto y ancho sin que la mayor dimensión exceda de 120 cm.
  - \* Se establece un suplemento para todos aquellos bultos que superen las dimensiones o peso máximo.

**Mínimas:** 10 x 15 cm.

**Plazo de entrega:**

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

**Servicios adicionales:**

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

**Elementos diferenciadores del producto:**

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

### 3.2.2. Paquetería Correos Express Internacional

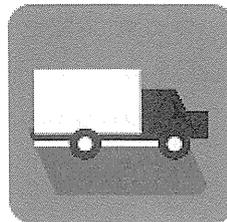
#### A) Internacional Estándar

**Definición del producto:**

- Servicio económico diseñado para aquellos envíos de carácter menos urgente, con óptimos tiempos de tránsito (entrega ente 2 y 3 días en los principales países de la UE).
- Envío monobulto, trazabilidad *online* y seguro internacional incluido.
- Los envíos a países que no sean miembros de la Unión Europea deben ir acompañados de la factura original y cuatro copias, firmadas y selladas, redactadas en inglés o en el idioma oficial del país de destino.
- Ámbito: con destino a 29 países (26 Unión Europea, Suiza, Noruega y Turquía).

**Peso y dimensiones:**

- Peso:
  - \* Máximo por bulto: 50 kg
- Dimensiones Máximas:
  - \*  $2 \times \text{alto} + 2 \times \text{ancho} + \text{largo} < 3 \text{ m}$ .



**Mínimas:** 10 x 15 cm.

**Elementos diferenciadores del producto:**

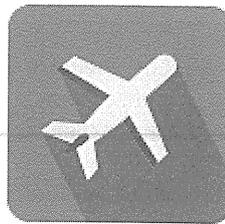
- Garantías:
  - \* Seguro opcional por valor declarado: 1,5% sobre el valor declarado de la mercancía con un mínimo de 3 €, y una cobertura máxima de 3.000 €/envío.
- Recogida y entrega a domicilio (puerta a puerta). Las recogidas se podrán realizar sin recargo, en un domicilio distinto al del cliente, si estas se hacen dentro del territorio nacional.
- Dos intentos de entrega.
- Comprobante de entrega digital en tiempo real.
- Trazabilidad *online* a través de [www.correosexpress.com](http://www.correosexpress.com).
- Tracking por bulto.
- Notificación *online* de la solución de incidencias. Y gestión inmediata de las mismas.
- Innovador sistema de integración automática *online* de los sistemas del cliente y los de Correos Express vía Web Servicey JMS.
- Flexibilidad, agilidad y adaptación en integración clientes.

- Grabación automática de envíos. Sistema autónomo de grabación y etiquetado de envíos (Alereti), para documentar y etiquetar cómodamente cada envío.
- Integración en la cadena logística del cliente, para cualquier tamaño o número de envíos, generando valor a través de [www.correosexpress.com](http://www.correosexpress.com).

## B) Internacional Express

### Definición del producto:

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



### Peso y dimensiones:

- Peso:
  - \* Máximo por bulto: 68 kg (ilimitado por expedición).
- Dimensiones Máximas:
  - \*  $2 \times \text{alto} + 2 \times \text{ancho} + \text{largo} < 3 \text{ m}$ , siendo el largo menor de 2 m.

**Mínimas:** 10 x 15 cm.

### Elementos diferenciadores del producto:

- Garantías:
  - \* Seguro opcional por valor declarado: 1,5% sobre el valor declarado de la mercancía con un mínimo de 3 €, y una cobertura máxima de 3.000 €/envío.
- Recogida y entrega a domicilio (puerta a puerta). Las recogidas se podrán realizar sin recargo, en un domicilio distinto al del cliente, si estas se hacen dentro del territorio nacional.
- Dos intentos de entrega. Información de cualquier evento en tiempo real a través de PDA implantadas en toda la flota.
- Todos los envíos con un mínimo de 4 lecturas.
- Comprobante de entrega digital en tiempo real.
- Trazabilidad *online* a través de [www.correosexpress.com](http://www.correosexpress.com).
- Tracking por bulto.

- Notificación *online* de la solución de incidencias. Y gestión inmediata de las mismas.
- Innovador sistema de integración automática *online* de los sistemas del cliente y los de Correos Express vía Web Service y JMS.
- Flexibilidad, agilidad y adaptación en integración de clientes.
- Grabación automática de envíos. Sistema autónomo de grabación y etiquetado de envíos (Alereti), para documentar y etiquetar cómodamente cada envío.
- Integración en la cadena logística del cliente, para cualquier tamaño o número de envíos, generando valor a través de [www.correosexpress.com](http://www.correosexpress.com).

**PAÍSES Y DÍAS DE TRÁNSITO DE INTERNACIONAL EXPRESS**

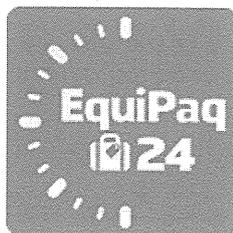
DESTINO	Zona	Días	DESTINO	Zona	Días	DESTINO	Zona	Días	DESTINO	Zona	Días
ALBANIA	EU 2	3	DOMINICA	SA	2	JAPON	O1	3	PARAGUAY	SA	3
ALEMANIA	EU 1	1	ECUADOR	SA	3	JORDANIA	O2	2	PERU	SA	3
ANGOLA	A	4	EGIPTO	O1	2	KAZAKHSTAN	A	4	POLINESIA FRANCESA	A	4
ANGUILLA	SA	2	EL SALVADOR	SA	2	KENYA	A	3	POLONIA	EU 2	1
ANTIGUA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

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

## Embalajes libre servicio Paq 10 y Paq 24

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

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



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

### Recuerda que...

Correos Express es una empresa del Grupo Correos y sus productos Paq 10, Paq 14 y Paq 24, aunque pueden ser admitidos en las oficinas de la sociedad estatal, son trabajados por la empresa filial con su transporte y distribución incluidos.

## 3.3. Paq Today

Es un producto que se creó en las tarifas de 2016 para clientes con contrato para entrega a domicilio, en oficina o en CityPaq. Se trata de paquetes con origen y destino dentro de la misma provincia.

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

Paq Today es un servicio exclusivo para clientes de contrato. No obstante lo anterior, las tarifas para 2018 abren la posibilidad a la comercialización del producto en algunas oficinas para particulares, limitado hasta 8 kilos y sin opción a agrupar en expediciones.

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

**Modalidad de distribución:**

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

**Ámbito:** ámbitos de Destino: Nacional.

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

**Plazo de entrega:** el mismo día.

**Peso / Medidas:**

- Envío Monobulto: para Clientes con Contrato en la Modalidad de Entrega en Domicilio.
- Peso del Bulto:
  - \* Peso real Máximo hasta 5 kg.
  - \* Peso Volumétrico máximo de 8 kg.
- **Expediciones:** para la modalidad de entrega a domicilio podrán circular expediciones con un máximo de 10 bultos. Con un peso máximo por expedición de 50 kg de peso real y 80 kg de peso volumétrico.
- **Peso Volumétrico:** para aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño, se aplicará el criterio peso/volumen entre (167kg/m<sup>3</sup>). Se procederá a verificar esta relación en el momento de la admisión, siguiendo la siguiente fórmula: largo x alto x ancho expresado en cm / 6.000.
- **Medidas:** máximas: 39 x 39 x 29 cm.



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

El cliente dispondrá de diferentes sistemas para generar sus envíos:

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

#### Productos sustitutivos:

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

#### Servicios adicionales / Valores añadidos:

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

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

- **Entrega Parametrizable:** actualmente el número de intentos de entrega son dos y con este nuevo servicio, el cliente (con contrato) puede elegir uno o tres intentos de entrega del envío al destinatario
- **PEE 5 (Custodia 5 años):** Prueba de Entrega Electrónica. Como valor añadido para servicios postales y de paquetería se articula en tres modalidades de tarifas, según plazo de custodia de la misma por Correos (5, 10 y 15 años), para clientes con contrato. Se denominan "PEE 5 Postal", "PEE10 Postal" y "PEE15 Postal". Para clientes sin contrato (particulares) está disponible "PEE 5 Postal".
- **Entrega con recogida.**

- **Plazo de permanencia en Lista:**
  - \* Menor o igual a 14 días.
  - \* 16 o más días. Hasta 30.
- **Reembolso:** importe máximo de 1.000 €, para envío de Entrega en Domicilio, y de 2.499 €, para envíos de Entrega en Oficina.
- **Recogida gratuita.**
- **Gestión de incidencias.**
- **Alertas SMS y correo electrónico.**
- **Seguro a todo riesgo:** con un importe máximo de 6.000 €.

#### Modalidades de Seguro:

- **Seguro LCTTM.**
- **Seguro estándar:** todos aquellos envíos que circulen bajo este producto, llevarán incorporado un seguro que dé cobertura a potenciales incidencias como: extravíos, robos en reparto, mercancía dañada o potenciales faltas de contenido.  
Se facturará un importe pactado en función de los kilos tasados. Los envíos circularán con una única cobertura de seguro, no siendo acumulables. Este seguro es:
  - \* Renunciable en contrato. (Ha de ser expresada dicha renuncia a la hora de la firma del acuerdo).
  - \* Pactable mediante descuentos.
  - \* El devengo de la prima de seguro, se reflejará de forma explícita en la factura.Este seguro conlleva una indemnización máxima de 15 €/kg por kilo transportado. Hasta un máximo de 500 € por envío. Si el valor de la mercancía es menor, se indemnizará por esta cantidad.
- **Seguro a todo riesgo:** servicio adicional aplicable envío a envío y se calcula como un porcentaje del valor de la mercancía.  
El seguro a todo riesgo conlleva una indemnización máximo de 6.000 € según cantidad asegurada. Abonando el 1,5 % sobre el valor asegurado, con un mínimo de 1,50 € por envío.

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

- Recogida hasta las 14:00 horas.
- Entrega bajo firma por las USES<sup>1</sup>, en turno tarde, de 15:00 a 21:00 horas.
  - \* En las modalidades de entrega a domicilio se realizarán dos intentos de entrega.

<sup>1</sup> Las USES (Unidades de Servicios Especiales) se encuentran ubicadas en capitales de provincia y poblaciones importantes.

- \* Tarifas sin suplementos por reexpedición para envíos con la misma modalidad de entrega y dentro de un mismo código postal.

**Canales de comercialización:**

- Red de Ventas.
- Entidades Colaboradoras.

 **Actividad 7****Rellena el hueco con la palabra que falta:**

Paq Today es un producto creado para clientes con contrato. Se trata de paquetes con origen y destino dentro de la misma

## 4. Paquetería urgente internacional

### 4.1. Paq Premium internacional/Postal Exprés Internacional/EMS

Las tarifas para 2018 han sustituido el Postal Exprés Internacional, que tradicionalmente ha prestado Correos, por el Paq Premium Internacional. No obstante lo anterior, durante este año convivirán ambos productos en la cartera de Correos para facilitar la transición de los clientes con contrato.

El mejor plazo de entrega con la mejor cobertura mundial, todo ello gracias a la red EMS, compuesta por más de 190 países. Producto especialmente diseñado para distribuir envíos con y sin valor comercial, en los que el cliente necesite distribuir los envíos con carácter de urgencia, a cualquier destino internacional.

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

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

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

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

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

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



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

#### Actividad 8

Indica si la siguiente cuestión es verdadera o falsa:

**Para poder realizar envíos de paquetería internacional con contra-reembolso se realizarán envíos de EMS Postal Exprés Internacional.**

Verdadera

Falsa

### 4.1.1. Ficha del producto

**Ámbito:** Internacional (consultar intranet admisión internacional):

- **Zona A:** Europa cercana.
- **Zona B:** Países de Europa no incluidos en la zona A, Norte del Magreb y Turquía.
- **Zona C:** América.
- **Zona D:** Asia, Oriente Medio y Oceanía.
- **Zona E:** Resto de África.

**Plazo de entrega:**

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

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

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

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

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

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

Se recogerán los números de teléfono de remitente y destinatario.

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

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

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

#### **Peso y medidas:**

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

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

– **Peso volumétrico.** Para aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño, se aplicará el criterio peso/volumen entre ( $167 \text{ kg/m}^3$ ). Se procederá a verificar esta relación en el momento de la admisión, siguiendo la siguiente fórmula: largo x alto x ancho expresado en  $\text{cm}/6.000$ .

– **Medidas:**

- \* Máximas: caja  $L+A+A=200$  cm, sin que la mayor exceda de 105 cm.
- \* Mínimas: caja  $14 \times 9$  cm.
- \* Máximas: rollo o tubo:  $L=100$  cm,  $D=15$  cm.
- \* Mínimas rollo:  $L+2$  veces el diámetro = 17 cm, sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm.

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

**Opciones:**

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

**Servicios adicionales:**

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

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

 **Actividad 9****Los colores identificativos del logotipo del servicio EMS son:**

- a) Naranja y azul.
- b) Verde y violeta.
- c) Amarillo y rojo.

#### 4.1.2. Formas de pago

Se aceptan las siguientes formas de pago:

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

**Garantías:**

- **Por demora** imputable a Correos: devolución de la tarifa abonada.
- **Por pérdida:** devolución de la tarifa abonada más indemnización fija de 52,98 €.

- **Seguro opcional:** se indemniza por la cantidad declarada, previa indemnización por la pérdida del Paq Premium Internacional (hasta 3.000 €).

#### Gestión de DUA.

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

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

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

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

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

**Productos sustitutivos:** CUI correo urgente internacional, carta certificada urgente internacional.

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

#### Canales de comercialización:

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



#### Sabías que...

El EMS es un producto prestado voluntariamente por los países que así lo desean y fuera de la obligación de prestación del sistema UPU.

## 4.2. Paq 10, Paq 14 y Paq 24 libre servicio internacionales

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

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

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

– **Zona A:**

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

– **Zona B:**

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

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

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

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

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

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

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

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

### 4.3. Paquete Internacional EPG (*European Parcel Group*)

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

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

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

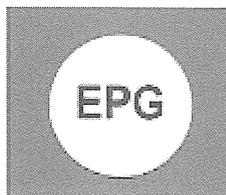
Las **dimensiones** son:

a) Máximas:

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

b) Mínimas:

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



**Características del producto:**

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

El incumplimiento de determinadas cuestiones está sujeto a penalización:

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

Así, dicha penalización puede llegar hasta el 100 %.

 Pregunta de examen noviembre 2016

**El producto EPG está sujeto a penalización por varios motivos. De entre las opciones propuestas, indica cuál no es uno de ellos.**

- a) Retraso en la entrega.
- b) Mal encaminamiento.
- c) Retraso en la información a reportar.
- d) Ausencia de información.

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

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

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

- Circulará como si de un Paquete Internacional Prioritario se tratara, con prerregistro. En caso contrario no se admite.
- En cuanto al plazo máximo para la devolución desde el prerregistro, es de 30 días.
- La etiqueta que acompaña al envío debe mantenerse, nunca debe reetiquetarse, evitando que vayan dobladas o manchadas.
- El peso a cobrar al cliente será el que señala el sistema en el momento de la admisión.
- No se cobrará ningún importe al cliente.
- La admisión se lleva a cabo en la pantalla de envíos prerregistrados. Una vez se lee el código del envío se vuelca toda la información del mismo, teniéndose que verificar el peso y el contenido.
- Una vez señalados los campos de la pantalla, se valida el documento aportado por el cliente, que se entregará al cliente, no quedando copia en la oficina.
- Habida cuenta que no se cobra ningún importe, no subirá ninguna cantidad a bolsa.

#### 4.4. Paquete Internacional Light

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

Una atributos esenciales como un plazo reducido de entrega y un precio competitivo (posibilidad de cerrar condiciones económicas a nivel de país para clientes con contrato):

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

**Ámbito:**

- Internacional:
  - \* **Zona A:** Europa cercana.
  - \* **Zona B:** Países de Europa no incluidos en la zona A, Norte del Magreb y Turquía.
  - \* **Zona C:** América.
  - \* **Zona D:** Asia, Oriente Medio y Oceanía.
  - \* **Zona E:** Resto de África.



**Nota:** Estos envíos no se pueden dirigir ni a Apartados Postales ni a Lista de Correos.

**Plazos estimados por zonas:**

- Principales destinos europeos: 3-5 días.
- Rusia: desde 9 días.

- Principales destinos en América: 5-8 días.
- Principales destinos en Asia: 6-8 días.
- China: desde 8 días.

**Peso:** 2 kg.

**Medidas:**

- Dimensiones máximas:
  - Envíos monobulto.
  - Largo+alto+ancho= 90 cm sin que la mayor exceda de 60 cm
- Dimensiones mínimas:
  - Sobre o caja: 15 x 10 x 1 cm.
  - Rollo/tubo: Largo + dos veces el diámetro = 17 cm., sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm.

**Acondicionamiento:**

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

La etiqueta del paquete Light lleva incorporado el CN22 cuando el valor de la mercancía sea inferior a 371,55 euros. Si el valor de la mercancía tiene un valor superior a 371,55 euros se imprimirá un CN23 por duplicado que el cliente ha de firmar.

El cliente dispondrá de diferentes sistemas para generar sus envíos:

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

**Productos sustitutivos:**

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

Título: CLA0096-TRIPA.pdf.

**Servicios adicionales / Valores añadidos:**

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

**Operativa de prestación.** Entrega a domicilio sin firma.

## 5. Envío de paquetería: cajas y bolsas prepagadas

Las tarifas para 2018 incluyen los siguientes productos:

- Caja pequeña prepagada hasta 1 kg.
- Caja mediana prepagada hasta 3 kg.
- Caja grande prepagada hasta 7 kg.
- Sobre prepagado Paq Premium (individual hasta 350 g).
- Sobre prepagado Paq Premium (individual hasta 1 kg).



### Actividad 10

Indica si la siguiente cuestión es verdadera o falsa:

**El servicio Paq Premium internacional admite en sus envíos un peso real máximo de hasta 30 kg.**

Verdadera

Falsa

## 6. Paquetería de empresa

### 6.1. Retorno de paquetería

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

**Dispone de dos modalidades:**

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

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

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

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

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

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

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

**Peso/medidas:** envío monobulto.

**Peso del bulto:**

- Peso real Máximo hasta 30 kg.
- Peso Volumétrico máximo de 60 kg.

**Peso volumétrico:** para aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño, se aplicará el criterio peso/volumen entre ( $167 \text{ kg/m}^3$ ). Se procederá a verificar esta relación en el momento de la admisión, siguiendo la siguiente fórmula: largo x alto x ancho expresado en  $\text{cm}/6.000$ .

**Medidas:**

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

**Acondicionamiento:** los envíos serán presentados perfectamente etiquetados y pre-registrados en los sistemas de Correos.

El cliente dispondrá de diferentes sistemas para generar sus envíos:

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

**Modalidades de Seguro:**

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

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

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

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

- **Seguro LCTTM:** en el caso que el cliente renuncie expresamente al seguro estándar sus envíos circularían bajo este seguro. El seguro LCTTM conlleva una indemnización de 1/3 del IPREM = 5,92 €/kg; si el valor de la mercancía es menor, se indemnizará por esta cantidad.
- **Seguro a todo riesgo:** Los envíos del Paq Retorno y Paq Retorno Premium pueden asegurarse por un importe máximo de 6.000 €.

#### Valores añadidos:

- Gestión de incidencias.
- Recogida gratuita.

**Plazo de validez del código de envío configurable (sólo para Paq Retorno con pre registro):** hasta un plazo máximo de 6 meses. De esta manera, la empresa puede decidir el plazo de tiempo que otorga a sus clientes para poder realizar una devolución.

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

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

#### Canales de comercialización

- Red de Ventas.
- *Online.*



#### Recuerda que...

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

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

## 6.2. Entrega con recogida

Servicio que permite a cualquier Empresa disponer de una solución para la entrega y recogida simultánea de cualquier tipo de documentación o mercancía, con la posibilidad de realizar cualquier acción adicional que demande el cliente (comprobación del contenido del envío devuelto, chequeo de documentación, recogida de firma, etc.). El cliente dará las instrucciones a seguir en cada operativa.

**Valor añadido del producto:** Paquete Retorno Premium (antes denominado Logística Inversa), con un envío de ida asociado de Paq Premium y Paq Estándar y sus diferentes modalidades de entrega (Domicilio, Oficina Elegida u Oficina de Referencia), por lo que siempre será obligatoria la recogida de un envío.

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

Este producto está disponible exclusivamente para Clientes con Contrato.

**Ámbitos de destino:** nacional, España y Andorra

Para este producto encontramos 6 zonas tarifarias:

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

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

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

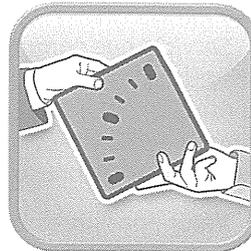
**Plazo de entrega:** los plazos de entrega serán los específicos del producto que se utilice (Paq Premium, Paq Estándar y Paquete Retorno Premium).

**Peso/Medidas:** envío monobulto.

**Peso del Bulto:**

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

**Peso volumétrico:** para aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño, se aplicará el criterio peso/volumen entre (167 kg/m<sup>3</sup>). Se procederá a verificar esta relación en el momento de la admisión, siguiendo la siguiente fórmula: largo x alto x ancho expresado en cm/6.000.

**Medidas:**

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

**Actividad 11**

**Relaciona mediante flechas cada zona tarifaria del servicio de paquete retorno premium con las zonas que cubre:**

Z1	Baleares, Ceuta y Melilla.
Z4	Provincial.
Z6	Canarias Ínter Islas.

**Acondicionamiento:** los envíos serán presentados perfectamente etiquetados y pre-registrados en los sistemas de Correos.

El cliente dispondrá de diferentes sistemas para generar sus envíos:

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

**Servicios adicionales/Valores añadidos:**

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

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

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

**Canales de comercialización:** red de ventas.

**Campus Correos**

Puede consultar en el **Campus Correos/Anexos/Tema 2** las preguntas frecuentes que se hace el cliente sobre la paquetería de empresa.

**Pregunta de examen noviembre 2016**

**Existe un valor añadido denominado "Entrega con recogida", usado principalmente para productos de paquetería. Cuando intentamos la entrega al destinatario, después de leer el código de barras de la etiqueta con PDA, esta nos indica que es necesario leer el código del envío de recogida. Si el receptor nos dice que no lo tiene, ¿qué deberíamos hacer?**

- a) Con amabilidad, le indicaremos que no podemos entregarle el envío y liquidaremos en la PDA como "no entregado: falta envío de vuelta".
- b) Con amabilidad, le indicaremos que no podemos entregarle el envío y liquidaremos en la PDA con la clave "rehusado".
- c) Entregaremos el envío, pero liquidaremos en la PDA "Entregado provisional" para que el remitente puede reclamarlo al receptor.
- d) Entregaremos el envío y marcaremos en la PDA la clave "Entregado: sin envío de vuelta".

 Actividad 12

**Rellena el hueco con la palabra que falta:**

La entrega con  es un valor añadido del paquete retorno premium.

### 6.3. CityPaq

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

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

 Pregunta de examen noviembre 2016

**Señala la opción correcta, en relación con la Red de Terminales Automatizados de Paquetería:**

- a) Solo se ubican en Comunidades de Vecinos.
- b) Solo se ubican en lugares públicos.
- c) Solo se ubican en centros de intercambio de pasajeros de transporte público y gasolineras.
- d) Se ubican en Comunidades de Vecinos y lugares públicos (gasolineras, Centros Comerciales, Estaciones de Metro, autobús, Cercanías, Supermercados, etc.).

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

Disponibles para los productos:

- Paq Premium.
- Paq Estándar.

Las Tarifas para 2018 contemplan 4 zonas para cada uno de los dos productos:

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

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

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

**Plazo de entrega.**

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

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

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

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

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

TIPO	MEDIDAS MAXIMAS	PESO VOLUMÉTRICO	PESO MÁXIMO
S	10 x 24 x 40 cm.	2 kg	5 kg
M	10 x 49 x 40 cm.	4 kgr	10 kg
L	20 x 49 x 40 cm.	7 kg	15 kg
XL	60 x 49 x 40 cm.	20 kg	30 kg

**Acondicionamiento:**

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

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

– **Seguridad:**

- \* Anclaje a la pared.
- \* Chapa de acero de 1,5 mm de espesor.
- \* Cierres y puertas de alta seguridad antipalanca.
- \* Cierre mediante llave única en cerradura oculta, dotando de una mayor protección frente a actos vandálicos.
- \* En admisión y entrega, apertura mediante un sistema de lectura de código de barras o de introducción manual, impidiendo la apertura por otros medios.

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

– **Acabados:**

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

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

**Características físicas:**

- Máquinas de amplio tamaño modulables en funciones de las necesidades de servicio.

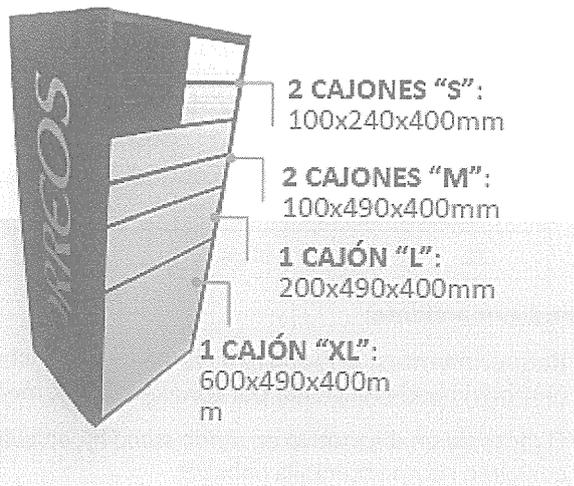
**Dimensiones:** 1405x600x475 mm

**Peso:** 85 Kg

**Contenedores:** 6 cajones

**Uso:** Pantalla táctil

**Acabados:**



### Operativa de prestación:

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

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

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

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

En ambos casos, el usuario podrá consultar:

- \* Estado en el que se encuentra el envío o la compra en cada momento.
  - \* Conocer cuándo la compra ha sido depositada en el Terminal Automático por parte del cartero.
  - \* Recibir SMS o e-mail con el código de apertura para la retirada del paquete.
  - \* Recibir SMS o e-mail cuando se produce la retirada del paquete. (Para casos en los que se delega su recogida).
  - \* En el envío de paquetes, conocer cuándo el paquete ha sido entregado al destinatario final.
- **Retirar un envío:** el destinatario recibe la alerta por SMS con un "Código CityPaq", código de barras que deberá pasar por el lector del dispositivo para que lo lea y se procederá a la apertura automática del cajón que contiene el paquete.

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

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

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

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

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

1. Seleccionará la primera.
2. Pasará el código de barras por el lector de la pantalla o introducirá los dígitos del mismo de forma manual.

3. Se abrirá el compartimento correspondiente a la tarifa abonada previamente por el cliente, según las dimensiones del envío.
4. El cliente introduce el objeto, cierra la puerta, y automáticamente se envía un mensaje a Correos avisando de que debe recoger el envío.

Se pueden realizar las compras *online* en nuestras tiendas asociadas o en cualquier otro eCommerce utilizando la dirección de compras *online*.

**Canales de comercialización:** Red de Ventas.



### Campus Correos

Puede consultar en **Campus Correos/Anexo/Tema 2** el argumentario de venta de CityPaq.

**Ámbito.** Península y Baleares (excluidos Ceuta, Melilla, Canarias y Andorra).

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



### Actividad 13

Indica si la siguiente cuestión es verdadera o falsa:

**El CityPaq es un moderno terminal que se instala en comunidades de vecinos para el envío y recepción de paquetería de los productos Paq Estándar y Paq Premium.**

Verdadera

Falsa

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

– Recibir:

- \* Cuota por registro para uso de CityPaq.
- \* Derecho de uso: 1 crédito por cada uso.

– Enviar:

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



## Actividad 14

**Hasta la entrada en vigor de las tarifas para 2018, ¿cómo se llamaban los terminales automatizados instalados en los lugares comunes de paso en comunidades de vecinos para enviar y recibir paquetes?**

- a) CityPaq.
- b) HomePaq.
- c) Comandia.

### Preguntas frecuentes

#### *Retirar un envío*

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

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

#### *Realizar un envío*

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

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

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



### Sabías que...

En las Tarifas para 2018 Correos ha cambiado el término CorreosPaq por el de CityPaq, para denominar a cada uno de los terminales automatizados de paquetería que permite a los usuarios la recepción y envío de forma cómoda y segura los 365 días al año de este tipo de productos.

## 7. Servicios eCommerce

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

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

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

### 7.1. Comandía

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

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

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

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

**Las tarifas para el ejercicio de 2018 incluyen los siguientes servicios para clientes con contrato (ámbito España y Andorra):**

#### 1. Planes de tienda (tarifas mensuales y anuales):

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

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

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

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

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

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

- Web no transaccional.

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

- Web no transaccional.

### 6. Servicios Adicionales. Pago único:

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



### Productos Comandia:

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

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

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

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

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

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

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

### A) Crea tu Tienda On line

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

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

#### Operativa de prestación

Contratación *online*.

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

### B) Vende en *Marketplaces*

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

- Más de 50 plataformas de venta *online*: Ebay, Amazon, Tmall y muchos más en una única herramienta.
- Posiciona tus productos: venta de productos en Internet tanto a nivel nacional como internacional.

- Gestiona tus pedidos: solución logística de paquetería nacional e internacional de Correos plenamente integrada. Simplifica la configuración y generación de etiquetas de los productos, gestión masiva de pedidos, la documentación aduanera y la solicitud de exportación según producto y atributos.

#### Operativa de prestación

Contratación *online*.

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

### C) Crea tu App

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

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

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

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

Para más info en: [www.comandia.com/crear-app](http://www.comandia.com/crear-app)

#### Operativa de prestación

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

## 7.2. TMall Glogal

- Acuerdo de Correos con el Grupo Alibaba, que incluye la creación de una tienda *online* Correos para que las empresas españolas puedan vender sus productos dentro de la plataforma TMall Global, en el mercado chino.
- Correos ha lanzado este proyecto para involucrarse en la promoción de las exportaciones de productos españoles a China.
- Asesoramiento y adaptación de los productos para su entrada o crecimiento en el mercado chino.
- Acceso a una plataforma con más de 300 millones de usuarios activos.

- Entrega España-China en menos de 14 días con servicio EMS Postal Expres / Paq Premium Internacional.
- Tarifas especiales de transporte asociadas a la solución.

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

**Plazo de entrega:** estimado de 14 días.

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

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

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

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

**Operativa de prestación:**

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

**Puesta en marcha:**

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

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

**Logística y transporte:**

- Recogida en las instalaciones del cliente.
- Envíos mediante el servicio EMS.

- Integración tecnológica con el sistema de registro y etiquetado de Correos.
- Seguimiento internacional de los envíos y de la entrega en China.
- Asesoramiento para la gestión del retorno devoluciones y cambios de los consumidores desde China.
- Seguridad en los envíos.

**Canales de comercialización:**

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

 **Recuerda que...**

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

# Solución a las actividades

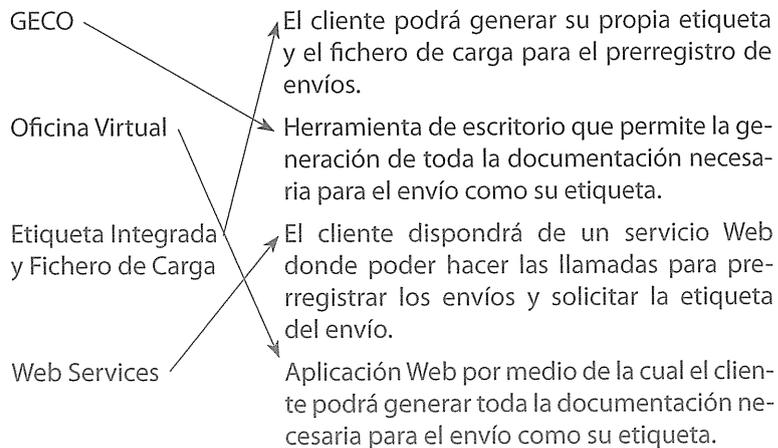
## Actividad 1.

El paquete azul circula registrado y se entrega en domicilio bajo **firma**.

## Actividad 2.

- a) 20 kg.
- b) 30 kg.
- c) 60 kg.

## Actividad 3.



## Actividad 4.

- a) 10 kg.
- b) 20 kg.
- c) 30 kg.

## Actividad 5.

- a) Península incluida Andorra.
- b) Baleares, Ceuta y Melilla.
- c) Canarias.

**Actividad 6.**

**Falsa.** (Son paquetes de ámbito nacional).

**Actividad 7.**

Paq Today es un producto creado para clientes con contrato. Se trata de paquetes con origen y destino dentro de la misma provincia.

**Actividad 8.**

**Falsa.** (Los envíos de paquetería internacional con contrarreembolso sólo podrán utilizar el paquete internacional económico).

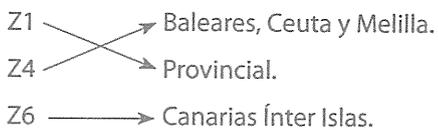
**Actividad 9.**

- a) Naranja y azul.
- b) Verde y violeta.
- c) Amarillo y rojo.

**Actividad 10.**

Verdadera.

**Actividad 11.**



**Actividad 12.**

La entrega con recogida es un valor añadido del paquete retorno premium.

**Actividad 13.**

Verdadera.

**Actividad 14.**

- a) CityPaq.
- b) HomePaq.
- c) Comandia.