

TEMA 4

Diversificación y otros productos que se prestan en oficina

Índice

1. Distribución de envíos a través de los puntos de atención de Correos
2. Suplemento por recogida en sábado
3. Pago de Recibos
4. Embalajes
5. Listado de algunas de las "fórmulas" utilizadas en el Servicio Postal Universal y recogidas en el "Reglamento de Envíos de Correspondencia" de la UPU (Unión Postal Universal)
6. Pago de Premios de Lotería
7. Venta de Entradas
8. Venta electrónica ONCE
9. Servicio filatélico
10. Acuerdos Comerciales con Terceros
11. Otros productos y servicios indeterminados, ofrecidos por Correos

1. Distribución de envíos a través de los puntos de atención de Correos

Servicio dirigido a aquellas organizaciones, públicas o privadas, que pretendan distribuir a sus clientes finales, a través de la red de puntos de atención de Correos, cualquier envío de los permitidos para su circulación a través de la red postal pública.

Ámbito: nacional, servicios de oficinas. Engloba el almacenaje y la gestión centralizada de un stock de mercancías, la distribución de las mercancías a la red de puntos de atención de Correos, la entrega al cliente final de las mismas a cambio de un cupón con código de barras o sistema alternativo de registro y el retorno de información a la entidad que haya contratado el servicio.

Ejemplo: campaña para la eficiencia energética del Ministerio de Industria en 2010 mediante la entrega de bombillas de bajo consumo.

2. Suplemento por recogida en sábado

Servicio complementario de la tarifa del servicio contratado. En las recogidas regulares que incluyan sábados, se considerarán 4 sábados por mes.

Ámbito: nacional.

3. Pago de Recibos

Correos permite abonar en sus oficinas los recibos de (salvo modificaciones, dado que depende de la voluntad de los clientes en los respectivos contratos):

Relación de Empresas/Ayuntamientos.

<ul style="list-style-type: none"> • Acciona • Aguas de Albacete • Agbar: Aigües de Barcelona • Aigües de Matadepera • Aigües de Mataró • Aigües de Terrassa • Associatió de Sant Jordi (Alcoi) • Avantcard • Avon • Ayuntamiento de Mairena del Aljarafe • C.E. Callosa de Segura • Caser • Catalunya Caixa • Carrefour 	<ul style="list-style-type: none"> • e-Popular • Cofidis • Colectivo Hedera • Consello de Ares • DGT (sanciones) • Egregia • Electra del Cardener • Endesa • Finsolutia • Galasa • Gas Natural • Giacsa • Hidrocantábrico • IM Cash (IM Solutions/Liberto) • Línea Directa 	<ul style="list-style-type: none"> • Madrileña Suministro de Gas (GALP) • Mapfre • MGS (Mutua General de Seguros) • Ono, S.A. • Oriflame • Pepper • Rumbo • Selecciones Reader's Digest • TDX • Telecable • Telefónica: Telefónica y Movistar • Teleformación Online • UCI (Unión Crédito Inmobiliario) • Vodafone
--	---	--

Pueden pagarse a lo largo de todo el día en el horario de oficina de Correos.

Ámbito: nacional.

4. Embalajes

Permiten el adecuado acondicionamiento de los envíos. Por su diseño y la calidad de sus materiales, aseguran la integridad de los mismos a lo largo de todo el circuito postal. Podrán ser utilizados para enviar todo tipo de documentos y mercancías de distintos tamaños y pesos, previo abono de la tarifa correspondiente según la clase y modalidad solicitada. Se pueden utilizar tanto para envíos nacionales como internacionales (en algunos productos pueden variar las características y dimensiones en función de los lotes).

4.1. Sobre verde semirrígido

Están especialmente indicados para enviar documentos que no se deban doblar en el transcurso del transporte y distribución, como pueden ser contratos, fotografías, títulos. El reverso del sobre es de cartón, lo que le confiere la consistencia necesaria para que no doble o arrugue su contenido. Correos, en colaboración con la ONG Bosques de la Tierra, ha puesto en marcha el programa "Línea Verde", utilizando en la elaboración de estos sobres materiales ecológicos y destinando una parte de sus ingresos a acciones medioambientales. Con la compra de uno de estos sobres, se colabora con un céntimo de euro para la plantación de árboles.

Modelos:

- Grande: 310 x 445 mm.
- Mediano: 260 x 360 mm.
- Pequeño: 170 x 245 mm.

4.2. Sobre verde acolchado

Realizado en papel, resistente y recubierto en el interior con plástico de burbujas, asegura la protección de los envíos a lo largo de todo el proceso postal; hay dos modelos:

- Grande: 300 x 445 mm.
- Mediano: 270 x 360 mm.
- Pequeño: 220 x 265 mm.



Sabías que...

El sobre de la Línea Verde, en colaboración con la ONG Bosque de la Tierra, ha posibilitado plantar varios bosques en la Península y con ello contribuir a evitar la deforestación.

4.3. Sobre regalo acolchado

Especialmente indicado, por su atractivo diseño, para enviar regalos. Fabricado en plástico, resistente y recubierto en el interior con plástico de burbujas, asegura la promoción de los envíos a lo largo de todo el proceso de transporte y distribución.

Modelos:

- Grande: 333 x 450 mm.
- Mediano: 250 x 326 mm.
- Pequeño: 200 X 265 mm.

4.4. Sobre verjurado

Se caracteriza por estar realizado en papel de alta calidad (papel verjurado) de color blanco, con cierre autoadhesivo.

Modelos:

- Americano: 110 x 225 mm.
- DIN A5: 190 x 250 mm.

4.5. Cajas

Por su especial diseño resultan muy fáciles de montar e incorporan mejora antigolpes. Incluyen también un sistema especial de precintado que garantiza la inviolabilidad de los envíos.

Modelos:

- Supergrande: 590 x 390 x 390 mm.
- Grande: 390 x 280 x 190 mm.
- Mediana: 317 X 215 x 125 mm.
- Pequeña: 230 x 140 x 80 mm.
- Caja trapecio.
- Caja ajustable.

4.6. Embalajes para botellas

Realizadas en cartón de alta resistencia, con estructura y cierre reforzados, estas cajas garantizan la máxima seguridad en el transporte. Además, están fabricadas con materiales reciclables para su mayor respeto del medioambiente y una parte de los ingresos de sus ventas es destinada a acciones ecológicas a través de la colaboración con la ONG Bosques de la Tierra. Son muy fáciles de montar, y válidos para todos los formatos habituales de botellas.

Modelos:

- Caja para una botella: 390 x 120 x 110 mm.
- Caja para tres botellas: 390 x 360 x 110 mm.

4.7. Pack postal con burbujas

Incluye un pliego de plástico de burbujas, que resulta el complemento ideal para el acondicionamiento del contenido de los envíos, asegurando su protección a lo largo de todo el proceso postal. Sus dimensiones son: 60 x 100 cm (aproximadamente).

4.8. Pack postal papel

Contiene todo lo necesario para el adecuado acondicionamiento exterior de los mismos. Incluye dos pliegos de papel kraft para embalar, un rollo de cinta adhesiva y cuatro etiquetas autoadhesivas para las direcciones, dos para el destinatario y dos para el remitente. En cuanto a sus dimensiones son 70 x 100 cm (aproximadamente) cada uno.

4.9. Embalajes Emoji (Universal Pictures)

Se han puesto a la venta una serie de embalajes con unos diseños muy atractivos en distintos formatos, de una marca reconocida; Cajas, Sobres regalo acolchados, sobres paquetizados.

Este es un producto que en ningún caso debería sustituir a la caja verde (el pvp de las cajas y sobres regalo EMOJI va a ser superior) sino complementar la venta de esta y cubrir una posible necesidad de nuestros clientes.

Dimensiones:

– Cajas:

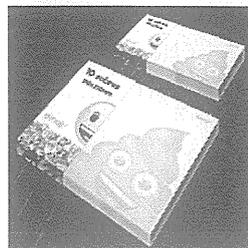
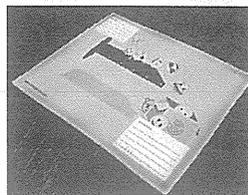
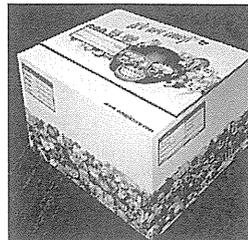
- * Grande plus: 250 x 350 x 450 mm
- * Grande: 190 x 280 x 390 mm
- * Mediana: 100 x 250 x 320 mm
- * Pequeña: 105 x 240 x 240 mm

– Sobres regalo acolchados:

- * Grande: 320 x 460 mm
- * Mediano: 250 x 340 mm
- * Pequeño: 190 x 270 mm

– Sobres paquetizados:

- * Pack de 10 sobres americanos emoji: 119 x 225 mm
- * Pack de 10 sobres A5 emoji: 190 x 250 mm



 **Campus Correos**

Puede consultar El catálogo de Productos para 2018 en **Campus Correos/Anexos/Tema 4.**

 **Actividad 1**

El sobre regalo acolchado de tamaño pequeño tiene estas medidas:

- a) 230 x 140 x 80 mm.
- b) 200 x 275 mm.
- c) 200 x 265 mm.

 **Actividad 2**

Indica si la siguiente cuestión es verdadera o falsa:

El sobre regalo acolchado está especialmente indicado para enviar documentos que no se deban doblar en el transcurso del transporte y distribución, como pueden ser contratos, fotografías, títulos.

Verdadera Falsa

5. Listado de algunas de las “fórmulas” utilizadas en el Servicio Postal Universal y recogidas en el “Reglamento de Envíos de Correspondencia” de la UPU (Unión Postal Universal)

- CN01.- Cupón respuesta internacional.
- CN04.- Etiqueta R para envíos certificados.
- CN06.- Etiqueta V para envíos con valor declarado.
- CN07.- Aviso de recibo/de entrega/de pago/de inscripción.
- CN08.- Reclamación.

- CN15.- Etiqueta Devolución.
- CN22.- Etiqueta Declaración Aduanas.
- CN23.- Declaración de Aduanas.
- CN24.- Acta.
- CN25.- Etiqueta de Atados.
- CN26.- Etiqueta de Atados.
- CN29.- Etiqueta de Reembolso.
- CN31.- Hoja de Aviso. Intercambio de Despachos.
- CN32.- Hoja de Aviso. Despachos de correo masivo.
- CN33.- Lista Especial. Envíos certificados.
- CN34.- Etiquetas de envases de superficie.
- CN35.- Etiqueta de envases avión.
- CN36.- Etiqueta de Envases SAL (Servicio Aéreo Limitado).
- CN43.- Boletín de verificación. Intercambio de Despachos.

6. Pago de Premios de Lotería

Cuando el cliente viene a la oficina a cobrar un premio nos muestra la participación o el boleto y comprobamos si se trata de una participación de lotería o un boleto de la ONCE.

En Correos se venden participaciones de Lotería Nacional (sorteo de Navidad y sorteo de Primavera) y boletos del **Sorteo del Oro de Cruz Roja**. En este último caso, los premios han de ser cobrados en los lugares indicados en el propio boleto. **Así, en función de qué pagamos la operativa difiere.**



Campus Correos

Puede consultar La operativa de pago de Premios de Lotería en el **Campus Correos / Anexo / Tema 4.**

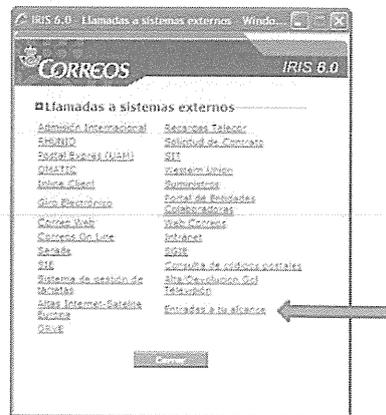
7. Venta de Entradas

Correos ha creado una nueva herramienta para comercializar entradas de eventos a través de toda la Red de oficinas: *Entradas a tu alcance*.

7.1. Acceso a la plataforma de venta

El responsable de la oficina accederá **IRIS>> Llamadas a sistemas externos>>Entradas a tu alcance**.

Para el acceso se nos solicita el usuario y contraseña. Tanto el nombre del usuario (Codired de la oficina) como la contraseña, se mantienen de la versión anterior. En caso de no poder acceder, será necesario contactar con el soporte de Entradas a tu alcance en el 902070087 o vía e-mail a info@entradasatualcance.com.



7.2. Modo de navegación

Dependiendo de la resolución de pantalla, es posible que, en algunos casos, el menú lateral aparezca de forma reducida como se muestra en la siguiente imagen.

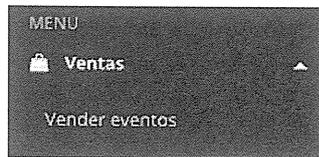


7.3. Acceso a sección de venta

Para realizar la venta de entradas nos centraremos en la opción Ventas que aparece en primer lugar en el menú de la parte izquierda. A continuación haremos clic sobre **Ventas** y se mostrarán las opciones disponibles, tal como aparece en la siguiente imagen.



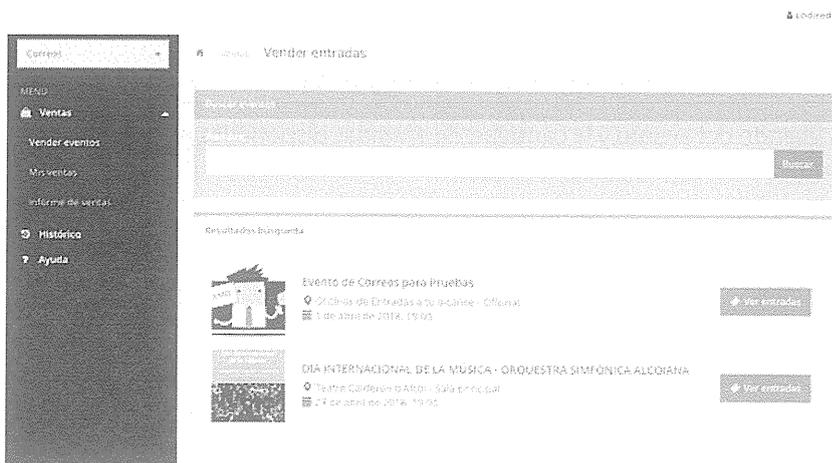
Haremos clic en **Vender eventos** y se nos abrirá una nueva sección en la que encontraremos todos los eventos disponibles y un buscador para poder localizar el evento a vender.



Ahora solo queda elegir el evento sobre el que queremos vender una entrada.

7.4. Selección de evento

Es recomendable utilizar el buscador para localizar más fácilmente el evento solicitado por el cliente. Una vez localizado, bastará con hacer clic en **Ver entradas**.

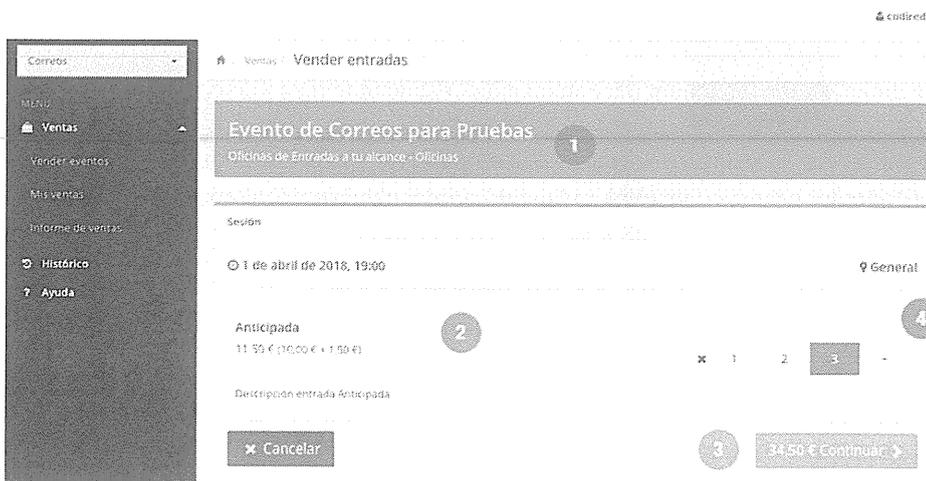


7.5. Venta de eventos no numerados

A continuación se mostrará un ejemplo de venta sobre un evento no numerado.

Selección de entradas

En este punto se muestra cómo aparecerá la pantalla de selección en el caso de eventos no numerados, siendo posible elegir varios tipos de entrada en una misma venta.



En la gráfica anterior podemos ver el nombre del evento y los datos básicos del mismo (1), el tipo de entrada, su descripción y precio (2), el selector de cantidad para el tipo de entrada (4) y el importe total de la venta, con la selección actual (3).

En el selector de cantidades aparecen por defecto las opciones 1, 2 y 3.

En caso de que el cliente solicite más entradas, se puede pulsar sobre el botón +, donde aparecerá un desplegable con las opciones disponibles.

Dependiendo del evento y la cantidad de entradas disponibles, es posible que la cantidad máxima o la mínima a elegir varíen.

Al seleccionar una cantidad, de forma automática veremos cómo el precio total se ajusta a la cantidad de entradas seleccionada (dicho importe ya incluye los gastos de distribución).

7.5.2. Venta de eventos numerados

A continuación se mostrará un ejemplo de venta sobre un evento con butacas numeradas.

7.5.2.1. Selección de zona

En este caso, una vez hemos hecho clic en **Ver entradas**, se mostrará un plano con las zonas del recinto disponibles y seleccionaremos la zona indicada por el cliente.



Actividad 3

Relacione las siguientes fórmulas utilizadas en el tratamiento internacional de los envíos con su significado:

- CN01 Etiqueta V para envíos con valor declarado
- CN04 Cupón respuesta internacional
- CN06 Etiqueta R para envíos certificados
- CN07 Aviso de recibo / de entrega / de pago / de inscripción

7.5.2.2. Selección de butacas

Se abrirá el plano de la zona seleccionada mostrando la ubicación de las butacas y su disponibilidad, siendo las butacas en verde butacas disponibles, y las rojas butacas ocupadas o no disponibles.

DÍA INTERNACIONAL DE LA MÚSICA - ORQUESTRA SIMFÓNICA ALCOIANA

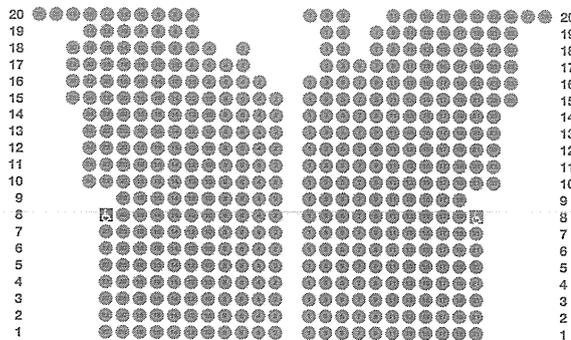
Teatre Calderer d'Alcoi - Sala principal

Sesió

23 de abril de 2018, 19:00

< Sala principal

Pati de butaques



✕ Cancelar

Por favor, seleccione algunas entradas

Al seleccionar las butacas elegidas, se marcarán en amarillo en el plano, y en la parte inferior se mostrará en todo momento la selección realizada.

7.5.2.3. Selección de tarifas

En caso de que la butaca sea susceptible de tener distintos tipos de tarifa, aparecerá un desplegable para elegir la tarifa en la que el cliente esté interesado.

Se pueden escoger tarifas distintas para cada una de las butacas seleccionadas y, en caso de que a todas las seleccionadas se les aplique una tarifa distinta por defecto, también podremos cambiarlas de forma masiva haciendo clic en **Cambiar tarifas**.

7.5.2.4. Seleccionar más butacas en otras zonas del recinto

Cabe la opción de que el cliente quiera escoger butacas de zonas distintas. En ese caso, una vez seleccionadas las butacas de una de las zonas tal y como hemos visto en el punto anterior, procederemos a retroceder un paso para acceder al plano general, en este caso, haciendo clic sobre la opción situada en la parte superior del plano denominada **Sala principal** (Puede variar dependiendo del recinto, y si tiene múltiples zonas anidadas).

Las nuevas entradas seleccionadas se sumarán a las ya existentes de la selección anterior.

7.5.2.5. Cancelar selección de butacas

Si durante el proceso de selección de butacas o la comprobación posterior, el cliente quisiera cambiar su elección, solo tendríamos que ir sobre la butaca a cambiar y hacer clic sobre ella o bien en el icono de la papelera en la zona inferior para eliminarla de la selección. También es posible anular toda la selección utilizando la opción **Cancelar selección**.

7.5.3. Confirmación de la selección

Antes de seguir con el proceso de compra, es importante que se compruebe que el cliente está de acuerdo con la selección realizada. Una vez confirmado utilizaremos el botón de **Continuar**. Es importante destacar que, a partir de este punto, la selección queda bloqueada durante 10 minutos pasados los cuales, el proceso de compra se dará por expirado y la selección quedará libre para otro usuario.

7.5.4. Datos del comprador

En el siguiente apartado, se solicitan los datos de contacto del cliente, siendo todos ellos imprescindibles. Es importante indicar correctamente la dirección de e-mail, ya que será donde el cliente reciba una copia de las entradas. En caso de que el cliente no aporte dirección de e-mail, se puede indicar 'correos@entradasatualcance.com'.

Una vez indicados los datos (nombre y apellidos, email, DNI / pasaporte, código postal, teléfono) se debe hacer clic sobre la opción de **Continuar**, donde nuevamente aparece el importe total incluyendo los gastos de distribución.

7.5.5. Servicios adicionales

Tras indicar los datos del comprador, se pueden incluir en la compra servicios adicionales.

Evento de Correos para Pruebas

Oficinas de Entradas a tu alcance - Oficinas

Servicios adicionales

Servicio de recuperación de entradas

Por solo 1,00€ más por entrada, puedes contratar el servicio de recuperación de entrada. Si pierdes la entrada, con este servicio lo tendrás cubierto. Ten en cuenta que solo se generará una nueva entrada si la original no ha pasado por los controles de acceso.

3,00 € + 0,00 €

✕ Cancelar

34,60 € Resumen >

En este momento, solo está disponible el Servicio de Recuperación de entradas. Este servicio permite que el cliente pueda recuperar sus entradas en caso de robo o pérdida.

Una vez elegidos los servicios a contratar con la compra, se debe hacer clic en el botón de **Resumen** (si se han añadido servicios se habrá actualizado el importe a cobrar al cliente).

7.5.6. Finalización de compra

Finalmente se abrirá la ventana de finalización en la que tenemos la opción de proceder a la emisión de entradas mediante el botón **Confirmar pago efectuado**. Es muy importante que en este punto del proceso de venta, se efectúe el cobro del importe total, antes de continuar (el cobro deberá ser en efectivo).

Evento de Correos para Pruebas

Resumen

Importe total a cobrar antes de continuar

34,50 €

Productos pedidos	Cantidad pedido	Precio	G.D.	Cantidad	Total
Evento de Correos para Pruebas					
Otrosas de Entradas a su cobro		10,00 €	1,50 €	4	34,50 €
Tarjetas de 2x15 10,00					
Anticipada					
					Base: 29,00 €
					Gastos de distribución: 4,50 €
					Total: 34,50 €

Título: CLAA0096-TRIPA.pdf,

Es recomendable contrastar con el cliente que la selección es la adecuada, así como los datos personales que son visibles desde la pestaña **Detalles pedido**.

7.5.7. Descarga de entradas

Tras la confirmación del pago y generación del pedido, se abrirá el apartado para obtener las entradas en formato PDF. Haremos clic en el botón **Descargar** para obtener el documento con las entradas, y procederemos a su impresión y entrega al cliente.

¡Gracias!

Pedido listo para la descarga

El botón **Continuar** permanecerá deshabilitado hasta haber descargado las entradas por seguridad.

7.5.8. Consulta de operaciones

Los estados más comunes en los que es posible encontrar una operación serían los siguientes:

- **Expirado:** se ha superado el tiempo máximo por operación de 10 minutos o bien no se ha finalizado el proceso de venta.
- **Cancelado:** el proceso de venta se ha cancelado antes de terminar. Este estado se asignará al hacer clic en el botón Cancelar del proceso de compra.
- **Devuelto:** esta operación ha sido anulada completamente por Entradas a tu alcance, a petición de la oficina.
- **Parcialmente devuelto:** esta operación ha sido anulada por Entradas a tu alcance, a petición de la oficina, pero solo se ha anulado una parte de la compra.
- **Completado:** la operación está completada y es válida.

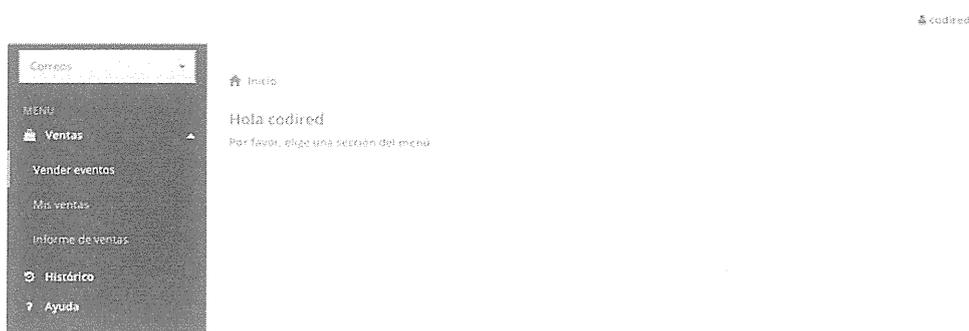
7.5.9. Reimpresión de operaciones

Una vez localizada la operación, es posible reimprimir las entradas utilizando el botón **Descargar PDF** situado en la parte superior del resumen de la compra.

Solo es posible reimprimir compras en estado de **Completado** o **Parcialmente devuelto**.

7.5.10. Consulta de informes

Para obtener informes sobre las operaciones completadas, haremos clic en la opción que aparece en primer lugar en el menú de la parte izquierda denominada **Ventas**, y posteriormente en **Informe de ventas**.



Por defecto, se nos mostrará el informe de ventas del día en curso, para elegir otro día o periodo, bastará con seleccionarlo en los controles correspondientes.

Buscar ventas

Desde: 19/02/2018

Hasta: 19/02/2018

Ver en pantalla Descargar en PDF

A continuación, disponemos de dos opciones, la primera de ellas, **Ver en pantalla**, nos mostrará el resultado de la consulta directamente en la parte inferior de la pantalla, mientras que si elegimos Descarga en PDF, se descargará al equipo dicha información.

7.5.11. Contenido del informe

- **Ventas de entradas por evento y sesión:** en este bloque se muestran el total de ventas, agrupado por sesión/evento y tipo de entrada.
- **Ventas de servicios y otros:** en este otro bloque quedarán resumidas las ventas asociadas a servicios, tales como el servicio de recuperación de entradas.
- **Total:** esta tabla agrupa las dos anteriores.

7.5.12. Ventas en anterior plataforma

En caso de necesitar consultar ventas realizadas con la versión anterior de Entradas a tu alcance, bastará con acceder a la opción de **Histórico** en la parte izquierda.

8. Venta electrónica ONCE

Para llevar a cabo la venta del cupón de la Once, será necesario tener en cuenta las siguientes cuestiones.

8.1. Puntos críticos

- Solicitar al cliente el importe de la compra antes de confirmar la venta.
- Este tipo de productos no admiten devolución a petición del cliente.
- Solo se podrán anular por motivos técnicos o errores de usuario.

- Es necesario tener la caja de usuario de IRIS abierta.
- Está prohibida la venta a menores de 18 años.
- El importe máximo de una venta es de 2.499,99 €.
- **Impresión del Cupón:** hay que distinguir entre oficinas con:
 - a) Nuevo modelo de Epelsa: el Cupón se imprime después del Ticket de Caja por la Epelsa y en el momento que se cobra la bolsa.
 - b) Anterior modelo de Epelsa: Se imprime por la Multifunción y en el momento de "Confirmar Venta", es decir, antes de cobrar la bolsa.

8.2. Operativa de venta

Se accede a través del menú de IRIS:



ONCE

- Pago Premios
- Solicitud Pago
- Venta Electrónica

Seleccionando *Venta electrónica*, se abre una ventana con los campos de Usuario y Contraseña para acceder a la aplicación. Debajo de dichos campos aparece el botón *Iniciar sesión*:

Se accede a la venta del Sorteo a través del icono en la pantalla principal, o a través del menú "Venta":



Al seleccionar un juego aparece un número preseleccionado:

Este número lo podemos cambiar de dos formas:

1. Mediante el "Buscador de número".
2. Mediante el botón "Otro número": (número aleatorio).

La reserva de un número caduca a los 2 minutos. Transcurrido este tiempo, si no se ha realizado la compra, al pulsar "Confirmar venta" la aplicación muestra el siguiente mensaje:

"Compra no realizada correctamente. La reserva ha caducado".



Actividad 4

En relación a la Consulta de operaciones en el proceso de venta de entradas, a continuación se indican los estados entre los que es posible encontrar una operación, ¿cuál faltaría?

- Expirado
- Cancelado
- Devuelto
- Completado

Si la venta se realiza correctamente, aparece el siguiente mensaje:

Fecha del sorteo	Nº de cupones	Nº de sorteos	Importe	Confirmar venta
Domingo 7 de Mayo	1	1	5,00 €	

Venta realizada correctamente

¿Desea realizar otra operación?

No Si

- Si no se van a realizar más operaciones o cuando se terminen de realizar todas las operaciones, se pasa a la pantalla de IRIS y se cobra la bolsa.
- Si la oficina tiene Epelsa del nuevo modelo, el cupón sale por la Epelsa después del ticket.
- Si la oficina tiene Epelsa, modelo antiguo, el cupón se imprime por la impresora del sistema al confirmar la venta y antes de cobrar bolsa.

8.3. Operaciones de anulación

- Solo se podrá anular por motivos técnicos o errores de usuario.
- Es necesario tener la caja de usuario de IRIS abierta.
- Solo es posible la anulación de la última venta del usuario.
- Y únicamente en el mismo día.
- El usuario tiene 2 minutos desde la venta, para poder anular productos de cupón, para los productos de juegos activos siempre llamada al teléfono 917939704.
- Se selecciona la opción anular del menú y aparece la última operación realizada que es la que el usuario puede anular.
- Se cliquee en confirmar, después en continuar y la operación queda anulada.
- A continuación, se vuelve a IRIS para cobrar la bolsa negativa.

Inicio Venta Anulación Resultados Informes

1 INFORMAR

Para comunicar la anulación contacte con ATENEO, en el **917 939 704**.

El plazo de anulación para los sorteos del día expira a la hora de cierre del sorteo. Para los sorteos de días posteriores, el plazo de anulación expira a las 21:00 horas.

Solo se puede anular la última venta.

2 CONFIRMAR

Confirme los datos de la operación a anular.

En la imagen se indica cómo localizar la referencia en el ticket.

Producto: EUROJACKPOT.

Código único: 58808319.

Terminal: 58808302.

Referencia: 372-57073408-357.

Importe: 420,00 €.

Confirmar los datos de anulación.

Continuar



8.3.1. Anulación pasados los dos minutos, para productos cupón y para todos los productos de juegos activos

1. Es necesario llamar al teléfono 917 939 704 para poder anular.

1 INFORMAR

Para comunicar la anulación contacte con ATEHEO, en el **917 939 704**.

El plazo de anulación para los sorteos del día expira a la hora de cierre del sorteo. Para los sorteos de días posteriores, el plazo de anulación expira a las 21:00 horas.

Solo se puede anular la última venta.

2. Hasta que no se confirmen los datos de anulación, no se habilita el botón de "Continuar".

En caso que intentemos continuar sin llamar previamente al teléfono indicado, la anulación no se llevará a cabo:

2 CONFIRMAR

Confirme los datos de la operación a anular.

En la imagen se indica cómo focalizar la referencia en el ticket.

Anulación no realizada correctamente.

Producto: **Sorteo Extraordinario**
 Código Único: **58808319**
 Terminal: **58808302**
 Referencia: **372-57073408-357**
 Importe: **420,00 C.**

Confirmar los datos de anulación.

Continuar



Al efectuarse la Anulación, automáticamente se regulariza la bolsa de usuario de IRIS.

8.3.2. Anulación de una operación distinta a la última

- En caso que sea necesario anular una venta que no sea la última, de cualquier tipo de producto, es obligatorio llamar al teléfono 917 939 704 para comunicar la incidencia.
- En este caso la oficina no puede anular la venta y no se regulariza automáticamente la bolsa de usuario de IRIS.
- Finanzas de Zona remite a la oficina un Código de Corrección de las operaciones a anular con la información que recibe de la ONCE, sin que la oficina deba solicitar el código para su regularización.

9. Servicio filatélico

Correos fomenta el coleccionismo de sellos a través de la difusión de la filatelia. Para abonarse es necesario confeccionar un formulario que se facilita en Oficinas o se descarga en la OV2. *A posteriori*, el pago se realiza bien mediante giro ordinario o mediante domiciliación bancaria. Todos los productos de franqueo y sellos se venden a valor facial, en cuanto al resto de productos se comercializan al precio de venta estipulado.

Los abonados tienen acceso a un boletín trimestral que se facilita por Correos.



Recuerda que...

Alguno de los productos de Filatelia ya han sido estudiados con anterioridad, tal es el caso de *Tu Sello* o los Productos Prefranqueados.

Los canales de comercialización de los productos son la Red de Oficinas y online.

Los productos de filatelia que actualmente se comercializan son:

- **Libros de emisiones:** libro con sellos, encuadernado con filoestuches para montar sellos.
- **Carpetas:** recogen un conjunto de sellos en relación con un asunto concreto
- **Grabados:** contienen reproducciones de sellos emitidos con anterioridad, referidos a un tema determinado y realizados mediante distintos tipos de grabado.
- **Pruebas de Artista:** son impresiones calcográficas realizadas antes del proceso de impresión de algunos sellos. Tienen una tirada limitada. Su ámbito es nacional.
- **Sobres primer día de circulación:** sobres ilustrados con un motivo alusivo a cada emisión para adherir los sellos y estampar el matasellos de Primer día de Circulación. El ámbito es para España y Andorra. Cada sobre consta de los 3 elementos filatélicos:
 - a) Sobre con diseño exclusivo y alusivo a cada emisión.
 - b) Sello.
 - c) Matasellos de Primer Día.
- **Filatelia y numismática:** estuches con sellos, pruebas de artista y monedas oficiales.
- **Servicio de Matasellado (Cancelación de favor fuera de Oficinas Temporales):** cancelación de sobres conmemorativos u otros soportes análogos con fines filatélicos a solicitud del interesado fuera de Oficinas Postales Temporales.
- **Matasellos conmemorativos:** autorización y fabricación. Además es necesario contratar el servicio de Oficina Temporal. Para ANFIL y FESOFI, así como para asociaciones filatélicas avaladas por FESOFI y comerciantes avalados por ANFIL.

10. Acuerdos Comerciales con Terceros

10.1. Monedas

Correos vende monedas de coleccionismo facilitadas por la Fábrica de la Moneda y Timbre. Son 52 monedas de plata con un valor facial de 5 euros cuyo motivo son las Capitales de Provincia y Ciudades Autónomas. En el anverso de cada moneda se reproduce el escudo y nombre de la Capital o Ciudad Autónoma, y en el reverso un monumento o motivo representativo de la misma.



Se han emitido 12 monedas en el año 2010, 20 en el año 2011 y 20 en el año 2012, finalizando en este último año la colección completa. La tirada máxima será variable en función de la población, con un mínimo de 15.000 monedas por capital y un máximo de 25.000.

Se presenta en un tríptico expositor enfundado en una faja con la moneda encapsulada y acompañada de un certificado de autenticidad de la moneda y una prueba de compra.

Ámbito

Nacional. Oficinas Principales de toda España. Para poder adquirirlo en otras oficinas es preciso realizar una solicitud específica de envío a la oficina correspondiente.

Canales de comercialización

Red de oficinas.

10.2. Programa Travel Club

Travel Club es el Programa de fidelización líder en España que permite a sus socios conseguir viajes y regalos canjeando los puntos acumulados en su Tarjeta Travel Club. Los puntos se consiguen comprando en cualquiera de los más de 12.000 establecimientos y 200 tiendas *online*.



Esta iniciativa se enmarca en la línea estratégica de "Eficiencia comercial y orientación al cliente", por la que el cliente es el centro de todas las acciones emprendidas, basadas en la tecnología, la innovación y los servicios digitales.

Ámbito

Nacional. Todas las oficinas de Correos. También pueden obtener puntos a través de la Oficina Online de Correos <https://epostal.correos.es>

Plazo de entrega

Inmediato.

Información al cliente

En la oficina habrá lo que llaman "kit de enrolamiento". Este kit tiene una tarjeta de Travel club ya activada, es decir, desde el momento en que el cliente la coge puede ya empezar a usarla. Es importante que el personal de ATC sepa que si es la primera vez que el cliente utiliza la tarjeta deberá indicarle que se ponga en contacto con Travel club por cualquiera de los 4 canales que hay (sms, web, telefónico o app...mejor por web que es gratuito) y facilite sus datos para que ya puedan mandarle la revista de Travel club a su casa. Si no se pone en contacto la tarjeta seguirá funcionando y acumulara puntos pero al cliente no le llegará la información.

Operativa de prestación

Tarjeta de fidelización que permite acumular puntos con la compra de productos de Correos.

- 2 puntos por cada 1€ de gasto en Paquetería, Carta Certificada y Burofax.
- 1 punto por cada 1€ de gasto con el resto de productos¹.

Modalidades:

Los socios pueden consultar los viajes y regalos disponibles en:

- Web Travel Club.
- App Travel Club.
- Catálogo de viajes y más (disponible en las oficinas de Correos y puntos de venta de las empresas asociadas).

Los premios disponibles incluyen:

- Viajes y ocio: billetes avión, cruceros, estancias en hoteles, espectáculos, etc.
- Regalos (envío gratuito a domicilio): hogar, bricolaje, automóvil, informática, etc.
- Descuentos en compras habituales.

La información del saldo y canje de Puntos Travel Club en:

- Web de Travel Club.
- Teléfono 902 400 400.
- App Travel Club.

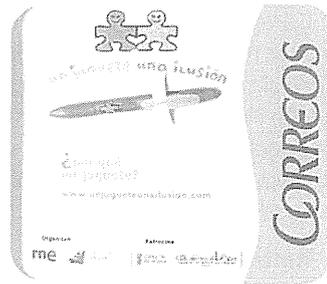
Canales de comercialización

- Red de oficinas
- *OnLine*.

¹ Quedan excluidos de la oferta base los servicios ofrecidos por Correos: giros (los servicios relacionados con envío de dinero), productos filatélicos y productos comercializados en oficinas por otras empresas (Telecor, Western Union) así como productos o servicios de conveniencia de venta en oficinas, siempre que dichos productos o servicios no estén incluidos en la categoría permitida del **Patrocinador**.

10.3. Un juguete, una ilusión

“Un juguete, una ilusión” es una campaña basada en el derecho que tienen los niños al juego, facilitando su acceso al juguete, entendido como instrumento lúdico que divierte, educa y fomenta la creatividad, a la vez que un complemento de socialización que ayuda a establecer vínculos afectivos entre los niños. Organizada por Radio Nacional de España y la Fundación Crecer Jugando, Correos colabora en la misma desde su inicio, en el año 2000.



Ámbito

Nacional.

Plazo de entrega

Inmediato.

Acondicionamiento

Los bolígrafos son de la marca *Inoxcrom Internacional*, de **fabricación íntegramente española**.

Información

Con el dinero recaudado se fabrican los juguetes que luego se envían a numerosos proyectos en España y países en vías de desarrollo, para ser repartidos por cooperantes y organizaciones no gubernamentales destinadas a la atención de la infancia entre los niños y los centros con menos recursos. De este modo, los niños no solo reciben un juguete para cada uno, sino que pueden participar del juego en común en las **ludotecas** equipadas especialmente para fomentar el juego compartido.

Operativa de prestación

Correos colabora con la campaña de la Fundación Crecer Jugando y RNE, a través de la comercialización en la Red de Oficinas, de productos como los “**bolígrafos solidarios**”. Las cantidades obtenidas por las ventas de estos bolígrafos se destinan al envío de juguetes a niños de España y países en vías de desarrollo de **América Latina, África y Oriente Próximo**, así como a la creación de ludotecas infantiles en colegios, hospitales y otros centros comunitarios.

Canales de comercialización

Red de oficinas.

10.4. UNICEF

Correos vende productos propios de Unicef que permiten a Unicef recaudar dinero para los más desfavorecidos, especialmente para los niños sin recursos. En 700 oficinas de la Red de Oficinas, se venden productos de merchandising de Unicef a lo largo de todo el año. En los últimos meses del año se desarrolla además la campaña de Navidad, mediante la que se venden tarjetas de felicitación de Unicef directamente en todas las Oficinas. Asimismo, durante la campaña navideña toda la Red de Oficinas vende por Catálogo productos de Merchandising de Unicef y tarjetas de felicitación navideña.

Ámbito

Nacional.

Plazo de entrega

Inmediato, tras la compra en Oficinas.

Acondicionamiento

Depende del producto adquirido.

Operativa de prestación

Venta de productos de Unicef para dos momentos del año.

- Productos de merchandising para todo el año, y
- Productos para la campaña de navidad. En esta última se incluyen productos de merchandising y tarjetas de felicitación navideñas.

Venta en ventanilla de los productos de que dispone la oficina, como cualquier otro producto de Correos. Durante la campaña navideña también se puede hacer la venta mediante catálogo.

Canales de comercialización

Red de oficinas.



Actividad 5

La información del saldo y canje de Puntos Travel Club la podemos obtener en varios puntos de información, salvo uno, ¿de cuál se trata?

- a) Web de Travel Club.
- b) Teléfono 902 400 400.
- c) App Travel Club.
- d) Red de Oficinas.

11. Otros productos y servicios indeterminados, ofrecidos por Correos

11.1. Merchandising

Además de los productos que hemos ido viendo, como el caso de los embalajes, Correos pone a disposición de los clientes el servicio de fotocopias y la venta de *merchandising*.

En cuanto a las fotocopias se ofrece el servicio en hojas sueltas o encuadernadas, con originales de tamaño DINA 4, inferior o superior.

Con respecto a los productos de merchandising, se ofrece:

- Hucha Buzón de Correos.
- Miniatura camión pequeño de reparto de Correos.
- Miniatura camión tráiler de Correos.
- Llavero buzón de Correos.

11.2. El Desván de Correos

Este servicio que ofrece Correos, lo encuadra el Book de Comercial dentro de la línea de Servicios Adicionales.

Se trata de un servicio de almacenaje y custodia que facilita aumentar el espacio disponible en hogares y oficinas mediante la custodia de los artículos con bajo nivel de uso o uso estacional.

Almacenar todo aquello que no se necesita en este momento y que tarde o temprano se va a volver a utilizar.

Argumentario de ventas. Preguntas frecuentes

¿Qué es El Desván de Correos?

Mira a tu alrededor. Cuántos libros que no uso en armarios, cuánta ropa que no me cabe en los cajones y que no usaré hasta la primavera, cuántos juguetes que hasta dentro de 2 años no volverán a utilizarse. Y mi material de escalada en los cajones de los jerséis...

¿Y si tuvieses todo ese espacio libre?

El Desván de Correos te ayuda a conseguirlo. Guardamos y custodiamos en nuestras instalaciones, dotadas de medidas de seguridad, todo lo que en este momento no usas. Y además lo consigues sin moverte de tu casa de una forma, rápida y cómoda:

1. Nos dices cuantas cajas y de qué tipo necesitas. Todo a través de nuestro portal web. Nosotros te las llevamos y recogemos gratis.
2. Tendrás tus cosas almacenadas durante el tiempo que decidas, mientras disfrutas del orden y la tranquilidad que te ofrece Correos.

3. Con un solo clic puedes recuperar la caja que desees, donde quieras, cuando quieras y a quien tú quieras. No es un trastero convencional. No alquilamos espacio, sino que te ofrecemos tiempo, orden y espacio en tu casa con los recursos y la seguridad de Correos.

¿Por qué El Desván de Correos?

- Económico y Flexible:
 - * Es más económico que alquilar un trastero o cualquier otro servicio de *self-storage*.
 - * Pagarás mes a mes y solo el tiempo que necesites de nuestro servicio.
 - * No tienes que preocuparte por encontrar embalaje. Gratis te damos las cajas que necesites.
 - * No necesitas contratar transporte. Está incluido en el servicio.
- Sin moverte: Correos se acerca a tu casa y nos adaptamos a tus horarios.
- Disfruta de la libertad: puedes recuperar tus cajas en cualquier punto de España. No tienes que acarrear tú con ello.
- Seguridad y Tranquilidad: tus pertenencias están cubiertas con un seguro gratuito, pero siempre puedes añadir un seguro extra por el valor declarado. Conoce más sobre nosotros en nuestra www.eldesvandecorreos.es

¿Quién puede utilizar El Desván de Correos?

El Desván de Correos puede ser utilizado por cualquier persona física o jurídica que disponga de poco espacio y poco tiempo para desplazamientos: particulares o empresas, los que viven en pisos sin trasteros, los nómadas, las familias numerosas, los deportistas y los coleccionistas. Porque el espacio en casa u oficina es limitado y tus necesidades infinitas, Correos se expande contigo.

Regístrate y acepta las condiciones del servicio al darte de alta. A partir de ahora la contratación de los servicio será en un par de clics.

¿Dónde puedo utilizar El Desván de Correos?

Empezamos en el área metropolitana de Madrid. Consulta el mapa de cobertura para ver si cubrimos tu zona. Y poco a poco iremos cubriendo las necesidades del resto de España.

Dinos dónde te gustaría tener el servicio: eldesvandecorreos.informacion@correos.com

Funcionamiento del servicio

¿Cuándo puedo utilizar El Desván de Correos?

Abierto 24 horas. Accede a nuestra web, selecciona el tipo de caja que necesitas, y la cantidad de cada una de ellas.

Tú sabes el tiempo que quieres que te custodiemos tus cosas. Dínoslo.

En las 72 horas siguientes a la contratación, te entregaremos las cajas, en la dirección que nos hayas indicado y en el horario que te venga bien.

Solo has de tener en cuenta que nuestros repartidores de Correos solo pueden recoger o entregar tus cosas de lunes a viernes (excepto festivos) en un horario de 08:00 a 22:00, y no puede ser el mismo día de la contratación.

En el área de cliente de la web tendrás identificadas tus cajas y tienes la opción de añadir tu propia descripción o inventario del contenido de las mismas.

Una vez tengas las cajas llenas, nos avisarás para pasar a recogerlas y con los mismos plazos y restricciones anteriores, un repartidor pasará por tu casa.

Si quieres recuperar el contenido de una caja, pídelo a través de la web: selecciona la caja, indica la dirección de entrega y en 72 horas te lo entregaremos.

¿Cómo cierro las cajas?

Cada caja llevará adjunto un juego de precintos con 5 unidades. Todos los precintos del juego llevan el mismo número identificador.

Para cerrar la caja solo necesitas 2 unidades. Guárdalos por si necesitas abrir la caja antes de recogerlo el repartidor de Correos, ya que si rompes el precinto, este ya no se podrá volver a utilizar y tienes que utilizar otro con la misma numeración.

En cada caja te entregamos un pictograma sobre cómo cerrar las cajas y también lo puedes ver en *¿Cómo funciona?* en la página inicio.

Importante: la numeración del precinto debe coincidir con las últimas 4 cifras de la referencia del cliente que está en la etiqueta de transporte que lleva adosada la caja.

¿Qué hago si me equivoco de precinto y ya no tengo más unidades?

Nunca pongas precintos de un juego de precintar que corresponden a otra caja. Se duplicarían las referencias y perderíamos la trazabilidad.

En este caso Correos te facilitará un nuevo juego. Pídelo a través de la web en el formulario de atención al cliente, o directamente al correo electrónico:

eldesvandecorreos.atencionalcliente@correos.com

¿El repartidor de Correos tiene que cerrar las cajas?

NO. Cuando el repartidor de Correos recoja tus cajas, estas deben estar perfectamente cerradas con los precintos que te facilitamos. Estos precintos serán el identificador de la caja, y será el identificador con el que desde la web hagas el seguimiento y las peticiones a cada caja.

¿Me las pueden entregar en otra dirección?

Sí.. Es la ventaja de este servicio. Puedes pedir que te entreguemos tus cajas en cualquier lugar de España, y no necesariamente donde hemos hecho la recogida.

Apoyamos la economía colaborativa y si un amigo o familiar te pide algo que has guardado en una de tus cajas en El Desván de Correos, puedes compartirla con él y la enviaremos a su casa. Cuando quieras, la volveremos a recoger y así vuelves a tenerla disponible.

¿Me pueden recoger cajas en distinta dirección a la que me han entregado previamente cajas vacías o llenas?

No. Te recogemos las cajas llenas en la misma dirección en la que te hemos dejado las cajas vacías.

Tarifas

¿Cuáles son todas las tarifas?

Tipología de cajas	mensual	anual
Caja pequeña A	5 €	57 €
Caja mediana B	6 €	67 €
Caja grande C	8 €	92 €
Caja armario D	9 €	105 €

Seguro extra: 1,5 % del valor declarado con un máximo de 1.000 €. Con un importe mínimo de 1,67 €.

Custodia y almacenamiento

Pagas únicamente por el espacio que ocupan las cajas y no por el número de cosas que hayas introducido dentro.

Y pagarás solo los meses que tengamos tus pertenencias en nuestro almacén.

Nuestro compromiso es que siempre pagues el mínimo y solo por lo que guardas.

Transporte

El transporte de entrega y recogida al inicio y final del contrato es **gratis**.

Solo tienes que pagar el transporte de las cajas si quieres recuperar alguna caja y devolverla de nuevo al almacén. Pero no te preocupes porque Correos lo hará con tarifas especiales.

Embalaje gratis

El servicio incluye nuestras cajas de plástico de alta calidad que aseguran el perfecto estado del contenido.

Seguro

El seguro estándar está incluido en el precio del servicio.

Correos te ofrece la posibilidad de contratar un seguro de valor declarado para las cajas que quieras asegurar de forma extraordinaria. El precio de este seguro lo puedes ver en las tarifas de la página inicio.

¿Cuándo y cómo se me cobrará?

Te cobraremos la primera cuota en el momento de contratar el servicio. El resto de cuotas las pagarás mensualmente durante el periodo de contratación que hayas escogido.

Si hubieses contratado seguro por valor declarado, este lo pagarás en un único pago el primer mes de servicio.

La forma de pago será la que en cada momento esté habilitada y publicada en la página www.eldesvandecorreos.es.

Por ejemplo:

Si contratas el servicio el 17 de abril, ese día te cobraremos la primera cuota. Si has escogido seguro extra, te cobraremos el 17 de abril el importe del seguro. La siguiente cuota, que será solo de almacenaje, te la cobraremos el 17 de mayo y así mensualmente hasta que finalice el contrato.

Recibirás un email 10 días antes de cada pago, avisándote de cuándo Correos lanzará la orden de cobro.

Te enviaremos la factura mensualmente a tu correo electrónico. Pero si la quieres recibir en papel sin coste adicional, pídelo a través del teléfono de Atención al Cliente 902 197 197 o la dirección de correo electrónico: eldesvandecorreos.atencionalcliente@correos.com

¿Puedo prorrogar el servicio una vez vencido el contrato?

Con 10 días de antelación a la finalización del contrato, te enviaremos un email avisándote de la cercanía del hecho. Durante ese periodo puedes entrar a tu área de cliente y dar de alta un nuevo periodo de contratación, actualizándose las cuotas al precio del servicio en ese momento.

Si tuvieses cajas con seguro adicional, debes dar de alta de nuevo ese seguro, pues con el vencimiento del contrato los seguros expiran.

Si no hicieses ninguna acción de prorrogar el servicio durante un periodo de tiempo, Correos prorrogará automáticamente mes a mes los contratos vencidos.

Nunca prorrogará los seguros adicionales, que expiran en el momento de finalizar el contrato.

¿Hay compromiso de permanencia?

Nuestro servicio de almacenaje no tiene compromiso de permanencia.

Tú fijas la duración de tu contrato.

Pero no te preocupes, porque te podemos enviar tus cosas antes de ese plazo si lo deseas.

Mis cosas

¿Qué puedo guardar y qué no?

Puedes guardar todo lo que quepa en nuestras cajas (caja pequeña, mediana, grande o caja-armario) hasta un máximo de 30 kg.

Si las cajas exceden de ese peso, nuestro repartidor puede rehusar recogerlo.

Y si el exceso de peso se detecta en el almacén Correos puede penalizar por ello, con un 10% del total del importe del servicio contratado para la caja o cajas que excedan el peso permitido.

No está permitido almacenar ninguno de los siguientes elementos prohibidos:

- Objetos perecederos como alimentos, materia orgánica o biodegradable, animales o plantas, etc. -
- Medicamentos u otros productos químicos potencialmente tóxicos.
- Objetos potencialmente peligrosos de cualquier tipo o que puedan salir de su embalaje y dañar al personal de Correos, a otras personas, y/o a las pertenencias de otros usuarios, o incluso las instalaciones del almacén.
- Objetos o sustancias ilegales u obtenidas de forma ilegal.
- Objetos de alto valor monetario como, por ejemplo, joyas, obras de arte, etc.
- Objetos frágiles no embalados debidamente para soportar las operaciones y el transporte.

En nuestra página de inicio tienes más detalle de los artículos no admisibles por Correos para su transporte y almacenamiento.

¿Cómo accedo a mis cosas y cómo se entregan?

Puedes controlar y organizar todo lo que tienes guardado en el área de cliente de la web www.eldesvandecorreos.es

En tus contratos *online* puedes seleccionar fácilmente las cajas y añadir descripción del contenido. Esta información es confidencial y a ella solo tendrás acceso tú.

Podrás ver los estados de tus cajas (si están en ruta, si están almacenadas, si hay alguna incidencia, si están con plazo vencido...).

Desde esta área de cliente lanzarás las órdenes sobre las acciones que quieras tomar: renovar contratos, cancelarlos, recuperar cajas, devolverlas al almacén...

Nuestros repartidores te traerán lo que quieras, donde quieras, cuando quieras.

Empaquetado y embalaje

¿Qué embalaje está incluido en el servicio?

¡Nosotros nos ocupamos de todo!

El Desván de Correos te ofrece **gratis**:

- 4 tipos de cajas de polipropileno resistentes y seguras que se adaptan a tus necesidades:
 - * Caja pequeña (40 x 60 x 45 cm).
 - * Caja mediana (40 x 80 x 45 cm).
 - * Caja grande (60 x 80 x 45 cm).
 - * Caja armario (50 x 60 x 130 cm).
- Precintos personales y únicos para que cierres las cajas.

¿Cómo sé cuántas cajas necesito?

He aquí las cantidades de referencia en cada modelo:

- **Pequeña:** 15 pares de zapatos / O 25 jerséis / U 80 libros de bolsillo.
- **Mediana:** 20 pares de zapatos / O 35 jerséis / O 100 libros de bolsillo.
- **Grande:** 35 pares de zapatos / O 60 jerséis / O 180 libros de bolsillo.
- **Armario:** 20 prendas colgadas.

¿Cómo debo rellenar las cajas?

Te sugerimos lo siguiente:

- Distribuye los pesos entre todas tus cajas.



Recuerda que...

El peso máximo por caja es de 30 kg.

- Coloca los objetos más pesados en la parte inferior para que no estropeen lo que tengan debajo.
- Agrupa tus cosas teniendo en cuenta lo que probablemente necesitarás de vuelta al mismo tiempo. Por ejemplo, los guantes, el anorak y las gafas de esquiar en la misma caja.
- Optimiza el espacio metiendo cosas pequeñas dentro de otras más grandes.
- Si vas a guardar algo un poco delicado, puedes envolverlo en papel de periódico o en papel con burbuja, para que no toque directamente las paredes u otros artículos dentro de la caja.



Recuerda que...

Correos no se responsabiliza de la rotura de artículo que vayan dentro de las cajas y que no hayan sido embalados de acuerdo con nuestras indicaciones, o se haya hecho un mal uso del embalaje por parte del cliente.

¿Puedo guardar objetos que no quepan en las cajas?

No. Solo se pueden guardar cosas que quepan en las cajas que te entregamos.

¿Puedo utilizar otras cajas que no sean de Correos?

No. Solo recogeremos las cajas que te hayamos facilitado. El espacio del almacén lo tenemos preparado para estos formatos.

Seguridad

¿Es seguro el almacén?

No te preocupes, aunque no tengas acceso a él.

Justo el que ningún cliente pueda acceder al almacén aumenta el nivel de seguridad. Solo el personal especial de Correos tendrá acceso a las instalaciones.

Tenemos unas instalaciones con temperatura constante todo el año.

Además nuestras instalaciones están dotadas de máxima seguridad ya están protegidos con sistemas de videovigilancia las 24 h del día y están conectadas a una central de alarmas de alta seguridad.

¿Se pueden abrir mis cajas una vez las entrego a Correos?

No. Nadie puede abrir las cajas. Conforme las hayas cerrado con los precintos, así permanecerán hasta que vuelvan a ti.

¿Puedo acceder al almacén?

No. Solo personal de Correos puede acceder. Si tú necesitas algo, accede a tu área de cliente, pídelo y nosotros gestionaremos tus peticiones.

Contacto con Correos

¿Cómo puedo contactar con Correos?

A través de tu área de cliente estarás conectado con Correos permanentemente.

También puedes hacerlo a través de nuestro departamento de Atención al Cliente, al teléfono 902 197 197 o al correo electrónico: eldesvandecorreos.atencionalcliente@correos.com

¿Qué tengo que hacer para poner una reclamación?

Debes poner por escrito tu reclamación en el correo electrónico:

eldesvandecorreos.atencionalcliente@correos.com, describiéndola de forma detallada en las siguientes 24 h desde el momento de la entrega de la caja en la dirección pedida.

También puedes poner la reclamación en el mismo plazo anterior, a través de Atención al Cliente mediante el teléfono 902 197 197 o formulario de contacto desde la web

www.eldesvandecorreos.es.

Cada vez que tengas que preguntar sobre tus cajas, deberás aportar la siguiente información:

- Identificador del envío: es un identificador de 23 caracteres alfanuméricos que está en la etiqueta de transporte pegada en cada una de las cajas que te envíen. Cada caja tiene su identificador y es único.
- Identificador de la caja: es el código numérico de 4 cifras y lo encontrarás impreso en el precinto con el que cierras cada caja. También es único para cada caja.

Ámbito

Nacional. Piloto de lanzamiento: Madrid capital, escalable los próximos meses.

Plazo de entrega

Lo establecido en el producto de paquetería Paq Premium.

Peso / Medidas

Cuatro medidas estándar. Cajas facilitadas por Correos.

Peso máximo 30 kg.

- Caja pequeña (40 x 60 x 45 cm).
- Caja mediana (40 x 80 x 45 cm).
- Caja grande (60 x 80 x 45 cm).
- Caja armario (50 x 60 x 130 cm).

Acondicionamiento

Embalaje y precintos facilitados por Correos. Las cajas deben ir precintadas e identificadas con la numeración que Correos facilite.

Servicios adicionales / Valores añadidos

- Gestión *online* 100 %.
- Entrega en cualquier punto de la península.
- Seguro extra por valor declarado.

Operativa de prestación

Se dispondrá de información en redes sociales, posicionamiento SEO, folletos publicitarios, notas de prensa y oficinas.

Canales de comercialización

OnLine

 **Actividad 6**

El Desván de Correos es una iniciativa novedosa que le permite a los clientes utilizar el servicio para la guarda de sus enseres. Se ofrecen varios modelos de cajas, ¿cuál no está contemplado?

Tipología de cajas mensual anual

- Caja pequeña A
- Caja mediana B
- Caja grande C
- Caja armario D

-

11.3. Código Tripacto

A finales de octubre se dio de alta una promoción en IRIS, Promoción Tripacto y supone un 100% de descuento en estos productos:

Nombre producto:

- Caja pequeña.
- Caja multiusos.
- Caja supergrande.
- Caja de embalaje + grande.
- Caja mediana.
- Caja grande.

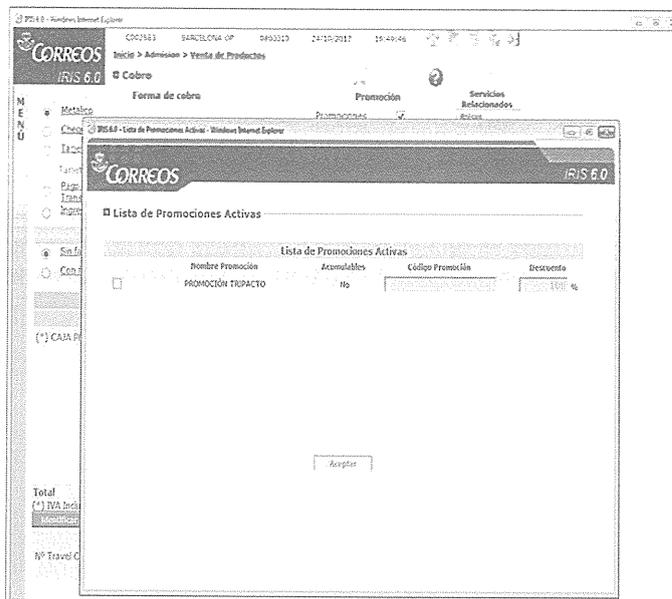
Es una promoción similar a la de *Groupon*.

Se hace la venta, se marca la promoción, se introduce el código de promoción que debe presentar el cliente y el sistema hace un descuento del 100 %.

¿Quién puede beneficiarse de esta promoción?

Simplemente son entregas en oficina donde el remitente aprueba que el destinatario revise el contenido. En la etiqueta aparece la leyenda donde lo explicita.

Si se entrega no hay problema pero si se rechaza se genera un DQ (Devolución de Paquetería) por rehusado, si la caja o envoltorio ya no permite transportar la mercancía devuelta se vende una caja y se le aplica el código de promoción.



 Recuerda que...

El cliente adquiere un cupón en una página como "groupon" donde paga el envío y se le hace el 100 % de descuento en la caja, en caso de devolución.

11.4. Sara. Asistente en la Web

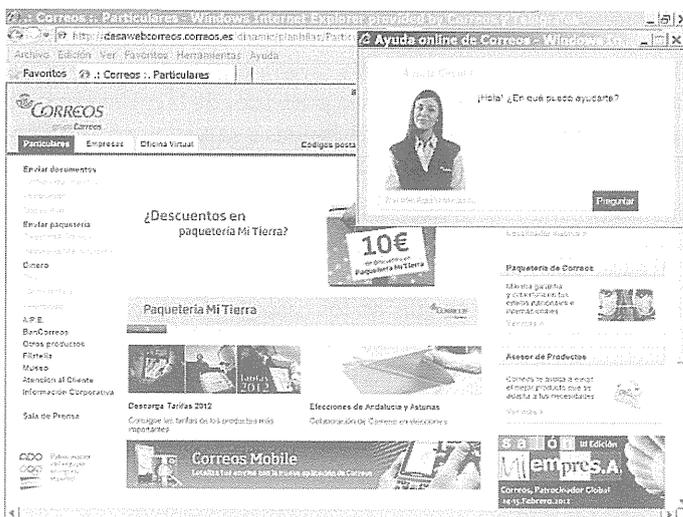
Correos puso ya en febrero de 2012 en la web un asistente virtual a disposición del público.

Se llama Sara y se sumó a otros canales de nuestra empresa, como el servicio de atención telefónica o las redes sociales, para facilitar a clientes y usuarios la búsqueda de información sobre Correos.

El uso de esta aplicación es muy sencillo. Solo hay que introducir las palabras clave sobre el asunto que se quiere consultar y, en unos segundos, Sara mostrará la página o páginas que contienen dicha información. Como en otros buscadores, en caso de que la asistente no entienda la cuestión planteada solicitará al usuario que la reformule utilizando distintos términos.

Cada día Correos recibe 900 consultas en la web y una media de 6.000 llamadas al servicio de atención telefónica; además de las canalizadas a través de redes sociales, en concreto Twitter y Facebook. Las solicitudes de información más habituales son las referidas al localizador de envíos, al buscador de códigos postales y al localizador de oficinas.

Con el fin de mejorar la efectividad del asistente virtual, está previsto realizar un seguimiento de las consultas para conocer cuáles son los principales intereses de los usuarios y, posteriormente, poder desarrollar respuestas directas e incluir información adicional en algunos conceptos.



Esta iniciativa se enmarca dentro de la filosofía de modernización de nuestra imagen corporativa y de abrir nuevas vías de comunicación con nuestros clientes y el público en general.

11.5. Correos Info

Correos Info es la aplicación del grupo Correos que te facilita toda la información que necesitas sobre tus envíos, a través de los siguientes servicios:

- Buscador de buzones de cualquier localidad y/o dirección de España.
- Consulta del estado de tus envíos realizados a través de Correos y Correos Exprés. Para facilitarte las consultas, es posible incorporar una nota o referencia personalizada a cada código de envío.
- Buscador de códigos postales (CP) de cualquier localidad y/o dirección de España y Andorra.
- Buscador de oficinas, donde te informamos en detalle de su ubicación y todos los servicios que ofrece cada una de ellas (dirección, teléfonos de contacto, servicios disponibles, distancia desde mi ubicación a la oficina).

El ámbito es nacional.

Canales de comercialización: *OnLine*.



11.6. Tarjetas Gift Card

A mediados de junio de 2017 se empezó a ofrecer a los clientes una tarjeta que se comercializa con el nombre **Gift Card**. Es una tarjeta de regalo precargada con una determinada cantidad de dinero, que posibilita al poseedor de la misma su utilización como medio de pago para la compra de una serie de bienes o servicios, con la ventaja comercial añadida de que puede ser utilizada como objeto de regalo.

El funcionamiento de una tarjeta de este tipo es muy sencillo. El cliente solo tiene que cogerla del expositor y pasarse por caja a pagarla. Allí se le cobra y realiza la activación, imprimiendo el sistema dos tickets, uno para reflejar el importe de la compra y otro que es el ticket de activación de la tarjeta que, en los casos en los que esta lo requiera, llevará también un código PIN. En el reverso de cada tarjeta vienen las instrucciones que el cliente necesita para realizar la compra de los productos o servicios a los que da derecho la tarjeta.

Como en todo este tipo de productos, Correos vende por cuenta de terceros, lo que significa que a partir del momento de la compra, cualquier consulta o necesidad del cliente deberá ser resuelta por este directamente con el socio comercializador de la tarjeta. A tal efecto, en los tickets de activación figura tanto la página web de este, como su teléfono

de atención al cliente. La única relación que puede tener el cliente con Correos, a partir del momento de la venta, es para solicitar la devolución de la tarjeta, lo que puede hacerse en nuestras oficinas dentro de los 15 días siguientes a la activación, siempre previa presentación del ticket de compra y la tarjeta, con el rasca intacto en caso de que lo haya.

Las tarjetas no se venden a través de Iris en venta de productos, es suficiente activarlas en la aplicación Gift Card para que se carguen en bolsa y se descuenten del almacén de productos.

Desde la pantalla de Inicio de IRIS, se accede a Llamadas a sistemas Externos y se selecciona el enlace Plataforma GiftCard.

Una vez autenticado el usuario aparece la pantalla en la que se han de realizar las operaciones de:

- Activar tarjeta.
- Anular activación.

Estas son las dos opciones que se pueden realizar desde las oficinas.

Al cobrar la bolsa la balanza genera dos tickets que se entregan al cliente:

- Uno es la factura simplificada.
- El otro es el ticket de activación de la tarjeta que en los casos que lo requieran también llevará el código PIN.

En cuanto a la anulación de la Tarjeta, desde la pantalla de Inicio de IRIS, se accede a Llamadas a Sistemas Externos y se selecciona el enlace Plataforma GiftCard.

- Se selecciona la opción anular activación, siguiendo los pasos que nos indica el sistema, se retira la tarjeta al cliente y se le entrega el importe.

La operativa de anulación es aplicable a todas las tarjetas Gift Card que se comercializan en las oficinas de Correos, salvo tres de ellas cuya anulación no está permitida y que son las que se detallan a continuación:

- Opensport 20 PIN
- Microsoft Office 365 Personal PIN
- Microsoft Office 365 Hogar PIN

No obstante, indicar que en el ticket de compra se informa de que el producto no admite devolución.

11.7. Servicio de verificación de identidad presencial

Este nuevo '**Servicio de verificación de identidad presencial**' en oficinas otorga confianza y seguridad para transacciones de alto valor, es lo que Correos ofrece a clientes de sectores como la banca, las telecomunicaciones o el alquiler de coches, con este nuevo servicio cuyo piloto se ha validado ya con dos grandes empresas.

El 'Servicio de verificación de identidad' es idóneo para aportar valor añadido a la entrega segura de bienes, como dispositivos móviles, o para la identificación presencial del cliente final de servicios de nuestros clientes, requerida en los procesos de contratación *online*.

La persona a identificar puede seleccionar la oficina en la que verificar su identidad. Una vez allí, los compañeros de oficinas realizan el proceso habitual, solicitando y comprobando visualmente el Documento Nacional de Identidad, si es de nacionalidad española, o el Pasaporte o la Tarjeta de Identificación de Extranjero y después, como parte adicional del nuevo servicio, proceden a la validación de dicho documento usando tecnología para la detección de fraudes, escaneándolo y procesando la imagen mediante un software específico para validar la autenticidad del documento presentado que, posteriormente, se enviará a nuestro cliente junto con la documentación que se genere en relación con las particularidades del servicio en cada caso.

Correos ha comenzado ya a ofrecer este servicio a compañías, como Orange, y a entidades financieras, como Openbank, al estar autorizada por el SEPBLAC (Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias) a realizar el proceso de identificación presencial en oficinas para terceras partes; es decir, para nuestros clientes, si su actividad está sujeta a la normativa de prevención de blanqueo de capitales.

11.8. Tarjeta Regalo MasterCard

A partir del 20/12/2017 se puso a la venta un nuevo producto para vender en las Oficinas. Se trata de la **Tarjeta Correos Regalo Mastercard**.

Es una tarjeta de regalo prepago que no está conectada a ninguna cuenta bancaria y que se convierte en el regalo perfecto para cualquier ocasión.

La nueva tarjeta prepago que puede recargarse con hasta 250 euros una sola vez. Un versátil y cómodo regalo, ideal para cualquier fecha señalada, con todas las ventajas y aceptación de pago de cualquier tarjeta Mastercard.

La nueva tarjeta Correos Regalo se lanzó con una promoción especial a un precio de 1 euro hasta el próximo 28 de febrero de 2018.

Posteriormente se comercializará a 3 euros en 1.309 oficinas de toda España.



Es muy versátil porque, a diferencia de otras tarjetas regalo que únicamente pueden ser utilizadas en un comercio en concreto, es válida en cualquier comercio físico y *online* donde se acepten tarjetas Mastercard®.



Es muy segura, dado que, al igual que la tarjeta Correos Prepago, no está vinculada a una cuenta corriente y, en este caso, tampoco a un titular concreto, por lo que puede ser regalada y usada por una persona distinta al comprador, que únicamente podrá disponer del dinero cargado previamente en la tarjeta.

Y es muy cómoda. Se obtiene en nuestras oficinas al instante. Se recarga en el momento de la compra, con un mínimo de 20 euros y un máximo de 250 euros, y puede ser utilizada, previa activación vía SMS, durante un plazo de 24 meses desde su fecha de emisión. Además, se puede consultar el saldo a través de la web www.correosprepago.es y vía SMS al 603 655 250.

La nueva tarjeta Correos Regalo complementa la oferta de prepago de Correos y aumenta la diversidad de productos y servicios que ofrecemos actualmente.

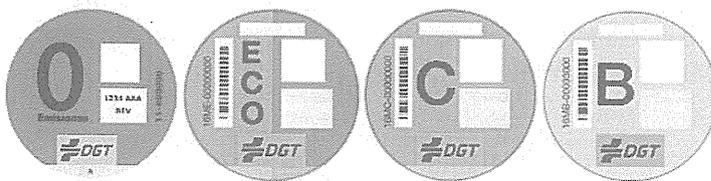
11.9. Venta de Distintivos Ambientales DGT

A partir de finales de enero de 2018, los clientes pueden adquirir en las Oficinas de Correos el Distintivo Ambiental de la Dirección General de Tráfico, al precio oferta de lanzamiento de 5 €. Dicho distintivo identifica al vehículo, en relación con la edad del mismo y su presunta contaminación, lo cual le imposibilita o no la circulación por determinadas ciudades y fechas.

El día 19 de marzo de 2018 se puso en marcha la venta de Distintivos DGT Motocicletas en algunas Oficinas. Correos ha llegado a un acuerdo con la DGT (propietaria de los Distintivos) para que las Oficinas de Correos sean distribuidoras también de estos elementos. El precio de salida también será de 5 € como el de los Turismos.

La Dirección General de Tráfico (en adelante DGT) ha clasificado e identificado los vehículos matriculados en función de los niveles de contaminación que emiten.

Son cuatro los distintivos ambientales creados por la DGT en función del impacto medioambiental de los vehículos, que clasifican al 50 % del parque más eficiente, con previsión de ampliar esta clasificación a cuatro distintivos más, para categorizar a las motocicletas y vehículos ligeros.



Los distintivos ambientales se confeccionan en las Jefaturas Provinciales de la DGT y gracias a un acuerdo de colaboración con la DGT, también en las Oficinas de Correos.

Para solicitar el distintivo ambiental de un vehículo el cliente tendrá que aportar la siguiente documentación:

- Permiso de circulación del vehículo.
- Documento de identificación del solicitante: titular del vehículo o persona autorizada.

Tipo de distintivo según vehículo (Turismo o Motocicleta) y categoría:

- Cero emisiones.
- ECO.
- C.
- B.

En las oficinas de Correos se pueden realizar hasta dos solicitudes anuales de confección de distintivos ambientales, si un cliente precisa de un mayor número de impresiones deberá dirigirse a la DGT.

Impresión del distintivo

Dentro del menú de *Admisión*, en el apartado *Distintivo Medioambiental* se accede a *Impresión distintivo*.



A continuación se completan los siguientes datos obligatorios:

- Número de matrícula del vehículo.
- Tipo de documento.
- Número de Documento.

Se comprueba el Tipo de distintivo y se selecciona del almacén de la oficina un distintivo ambiental que corresponda a la categoría del vehículo indicada.

Sobre el distintivo se imprimen los datos del vehículo y en aquellas comunidades que tienen dos lenguas oficiales, se imprime un texto con la traducción de la comunicación de la DGT.

El importe sube a la Bolsa del usuario y se cobra por el procedimiento habitual de venta en IRIS.

En caso que la impresión haya sido defectuosa y el distintivo haya quedado inutilizado se debe anular, accediendo por Reimpresión / Anulación.

Un distintivo anulado no puede reutilizarse, debe ser inutilizado y proceder a su destrucción segura. Solo es posible realizar la anulación del distintivo el mismo día de su venta.

La anulación de operaciones requiere la autorización del Jefe de la Oficina. En caso que el usuario no tenga perfil de Jefe de oficina, IRIS mostrará un mensaje informando que la operación no está autorizada, debiendo solicitar la autorización por el procedimiento habitual de anulación de operaciones.



Actividad 7

Rellena el hueco con la palabra que falta:

- La nueva tarjeta prepago Regalo Mastercard puede recargarse con hasta de una sola vez.

11.10. Banco Mediolanum

Desde el día 11 de enero de 2018, se pueden realizar ingresos en las cuentas del Banco Mediolanum, la operativa se lleva a cabo mediante el cobro de recibos sin aviso de pago.



Correos presta el servicio de cobro de recibos a sus clientes para que el Banco Mediolanum, en su condición de destinatario de los mismos, proceda al ingreso en la cuenta de Mediolanum indicada por el propio cliente.

El acceso en Iris se lleva a cabo en *inicio>>Admisión>>Cobro de recibo>>Sin aviso de pago.*

Cumplimentación de los datos

- Desplegamos el campo Empresa y seleccionamos "Mediolanum".
- Complimentamos los datos del cliente
- Pulsamos en Consultar
- Se recibe la respuesta de Mediolanum sobre la operación que estamos realizando.

Si los datos introducidos son incorrectos, se muestra la alerta con la incidencia.

Si los datos introducidos son correctos, pulsamos **Aceptar** para validar.

Como última fase, entregaremos al cliente el resguardo de su operación y el ticket o factura simplificada.

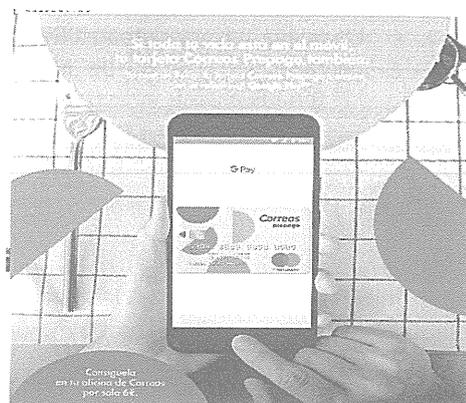
11.11. Incorporación de la tarjeta "Correos Prepago" a la plataforma de pago Google Pay (20 de marzo 2018)

Correos se suma a la tendencia de pago rápido y seguro a través del móvil, a la vez que aumentan las ventajas de nuestra tarjeta prepago, con la que a partir de ahora se podrá comprar en millones de tiendas físicas, online y apps aún con más facilidad.

Nuestra empresa integra la tarjeta Correos Prepago -adherida a la red Mastercard- a la plataforma de pago por móvil de Google, convirtiéndola en la primera tarjeta prepago en este tipo de dispositivo y apostando de esta manera por las últimas tendencias y demandas del mercado.

Con este nuevo método de pago, el proceso para realizar las compras es muy sencillo: para pagar en la web, bastará con buscar el logo de Google Pay. En el caso del móvil, hay que descargar la app de Google Pay a través de Play Store, introducir los datos de la tarjeta Correos Prepago (o realizar una foto de la tarjeta), y ya estaría todo listo para poder efectuar las compras a través del móvil, ¡sin necesidad de llevar la tarjeta encima!

Además, a este servicio se le añade el beneficio de poder realizar el seguimiento de todas las compras, geolocalización de las mismas e incluso recibir sugerencias personalizadas.



La plataforma *Google Pay* consiste en una manera rápida y sencilla de pagar en millones de tiendas, webs y apps en todo el mundo –unos 35 millones–, manteniendo seguros los datos de la tarjeta, una cualidad que se suma a los beneficios de la nuestra, que es independiente de cualquier banco y no está vinculada a ninguna cuenta corriente. Cuando esta se usa para pagar en tiendas físicas, la información real nunca se comparte con el comercio, por lo que los datos están siempre protegidos. En el caso de pago online o a través de apps, no hay que introducir reiteradamente la información de pago.

Nuevas ventajas que se añaden a las de la tarjeta Correos Prepago, que se puede adquirir en cualquiera de nuestras oficinas - o a través de la web www.correosprepago.es - y se puede recargar también en las mismas, pagando en efectivo o con otra tarjeta.

Actividad 8

En relación a la actividad bancaria de Correos, en la actualidad se ha iniciado la relación con el Banco Mediolanum. Indique qué entidad bancaria prestaba estos servicios en Correos hasta 2016:

- a) Banco de Santander.
- b) BBVA.
- c) Banco Popular.
- d) Deutsche Bank.

Sabías que...

Hasta su integración en el Grupo Argentario, Correos prestaba históricamente la actividad bancaria a través de la Caja Postal. Dicho grupo pasó a integrarse a su vez en el entonces BBV, para pasar a denominarse BBVA, actual denominación de dicho Banco.

Solución a las actividades

Actividad 1.

- a) 230 x 140 x 80 mm.
- b) 200 x 275 mm.
- c) 200 x 265 mm.

Actividad 2.

Falsa. (El sobre verde semirrígido es el indicado para el transporte y distribución de contratos, fotografías y títulos).

Actividad 3.

- CN01 → Etiqueta V para envíos con valor declarado
- CN04 → Cupón respuesta internacional
- CN06 → Etiqueta R para envíos certificados
- CN07 → Aviso de recibo / de entrega / de pago / de inscripción

Actividad 4.

– Parcialmente devuelto

Actividad 5.

- a) Web de Travel Club.
- b) Teléfono 902 400 400.
- c) App Travel Club.
- d) Red de Oficinas.

Actividad 6.

– Caja extra XL

Actividad 7.

- La nueva tarjeta prepago Regalo Mastercard puede recargarse con hasta **250 euros** de una sola vez.

Actividad 8.

- a) Banco de Santander.
- b) BBVA.
- c) Banco Popular.
- d) Deutsche Bank.