

### TEMA 3. LÍNEA DE PAQUETERÍA

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

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

Son productos de esta línea exclusivamente de ámbito nacional:

- El Paquete Azul.
- El Paq Estándar.
- Equipajes Renfe. Servicio puerta a puerta
- La paquetería relacionada con el Camino de Santiago.
- El Paq Retorno y Retorno Premium.
- El servicio de entrega con recogida.

Son productos exclusivamente de ámbito internacional:

- El Paquete Internacional Económico.
- Paq Standard Internacional.
- Los paquetes del acuerdo EPG.
- TMall Global.
- AliExpress.
- TransExpress.
- CityPaq
- Envíos a Baleares y Canarias

### **3.1. El Paquete Azul**

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

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

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

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



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

## **Ficha del producto**

### **Ámbito**

España y Andorra.

### **Plazo de entrega**

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

### **Acondicionamiento**

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

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

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

## **Peso**

Hasta 20 kg de peso real en balanza (50 kg de peso volumétrico). Para aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño, se aplicará el criterio peso/volumen (167 kg/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.

## **Dimensiones**

Máximas:

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

Mínimas:

- Caja 14 x 9 cm.
- Rollo o tubo:  $L + 2$  veces el diámetro = 17 cm, sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm.

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

## **Opciones**

Con contrato (contrato antiguo) y sin contrato.

## **Servicios adicionales**

- Aviso de recibo.
- Reembolso (hasta 1.000 euros).
- Valor declarado hasta 3.000 euros y un mínimo de 6 euros, con una tarifa de 1,95 euros por cada 50 euros o fracción.
- Recogida a domicilio (para clientes con contrato).
- Gestión de DUA, para envíos que se intercambian entre península y Baleares con Canarias, Ceuta y Melilla, en cualquiera de los dos sentidos.

## Tarifas

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

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

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

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

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

## Garantías

Indemnización en caso de pérdida por una cantidad fija (23,44 €); si circula con valor declarado: indemnización por la cantidad declarada si la pérdida es total o indemnización por el valor del contenido desaparecido si la pérdida o deterioro es parcial.

## Transporte

Red básica.

## Productos sustitutos

Paq Estándar, carta certificada.

## Siglas del Paquete Azul

PA. - Con contrato.

PZ. - Sin contrato.

## **3.2. El Paq Estándar**

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

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



### **Ficha del producto**

#### **Ámbito**

Nacional (incluye España, Andorra y Portugal peninsular).

#### **Peso**

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

Para aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño, hasta 60 kg, se aplicará el criterio peso/volumen (167 kg/m<sup>3</sup>), según la fórmula largo x ancho x alto (en cm)/6.000.

## Dimensiones

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

- Dimensiones mínimas:
  - Caja: 15 x 10 cm.
  - Rollo o tubo: las dimensiones que permitan adherir una etiqueta de 10 x 14,5 cm.
- Dimensiones máximas estándar:
  - Caja:  $L + A + A = 210$  cm, sin que la mayor exceda de 120 cm.
  - Rollo o tubo:  $L = 120$  cm,  $D = 30$  cm.
- Dimensiones máximas extra:

Parámetros de dimensiones máximas permitidas	Niveles	
	Estandar	Extra
Una de las medidas no puede exceder de:	120 cm	170 cm
La suma total de ancho + largo + alto no puede exceder de	210 cm	270 cm

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

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

## Tarifas

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

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

### a) Entrega a domicilio y en oficinas:

Según zonas:

#### **Sin contrato**

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

#### **Con contrato**

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

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

Los tramos de peso establecidos son los siguientes:

### **Sin contrato**

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

### **Con contrato**

- Hasta 1 kg.
- Más de 1 kg y hasta 2 kg.
- Más de 2 kg y hasta 3 kg.
- Más de 3 kg y hasta 4 kg.
- Más de 4 kg y hasta 5 kg.
- Más de 5 kg y hasta 10 kg.
- Más de 10 kg y hasta 15 kg.
- A partir de 15 Kg se aplica una tarifa por Kilo adicional.

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

## b) Entrega en CityPaq:

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

Según zonas:

- Zona 1: Península.
- Zona 2: Envíos a Baleares, tanto destino como origen.

Según tramos de peso:

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

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

Plazos de entrega

		DESTINO								
		Capitales península	Resto poblaciones península	Andorra	Mallorca	Resto Islas Baleares	Ceuta	Melilla	Canarias	Portugal peninsular
O R I G E N	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

Son los siguientes, en función del destino:

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

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

## Acondicionamiento

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

## Modalidades de entrega

- **Entrega a domicilio (PQ):** con 2 intentos de entrega a domicilio y disponibilidad en la oficina de Correos más próxima durante 15 días naturales, en caso de ser fallidos los intentos de entrega. Los envíos con destino Portugal tendrán 2 intentos de entrega, sin permanencia en oficina, con devolución del envío a los 7 días naturales desde el último intento.
- **Entrega en oficina de referencia (PR):** entrega en la oficina de Correos asociada, que en general es la más próxima al domicilio indicado, con 2 avisos de llegada y disponibilidad en la oficina durante 15 días naturales como norma general. Existe también la posibilidad de reforzar los avisos de llegada con SMS.
- **Entrega en la oficina elegida (PS):** designada por el remitente con avisos mediante SMS gratuito de puesta a disposición (posibilidad de incluir 2 SMS de recordatorio a los 5 y 10 días de la llegada a la oficina) y disponibilidad en la oficina durante 15 días naturales como norma general.
- **Entrega en CityPaq (PY):** el destinatario elige el terminal automatizado donde se realizará la entrega. El envío permanecerá en el terminal 120 horas y, en caso de no ser recogido, podrá ser retirado por el destinatario en la oficina de referencia del dispositivo en un plazo de 15 días naturales.
- **Envíos devueltos (DQ):** no es propiamente una modalidad de entrega. Correos devuelve al remitente los paquetes Estándar que no han podido ser entregados al destinatario por haber superado el tiempo de permanencia en oficina (sobrantes) o por haber superado el tiempo de permanencia como estacionados. Estos envíos devueltos se reetiquetan desde SGIE (su código comienza por DQ).

- **Envíos devueltos (DX):** En un principio eran devoluciones a petición del remitente, en la actualidad son las devoluciones de Paq Premium. El paquete de vuelta se reetiqueta desde SGIE (su código comienza por DX) y se factura como un nuevo paquete.



## Valores añadidos y servicios adicionales

a) Con carácter general (**clientes sin contrato**), se ofrecen los siguientes:

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

Los envíos con destino Portugal solo podrán contratar el servicio de seguro a todo riesgo.

Los envíos que se entregan en terminales CityPaq (sin la presencia del destinatario ante el cartero) no podrán llevar los valores añadidos de reembolso ni de prueba de entrega electrónica.

b) Los clientes **con contrato** pueden acordar los siguientes valores añadidos:

• **Seguro:**

• **Seguro estándar:** todos los Paq Estándar llevan incorporado un seguro que da cobertura a potenciales incidencias, como extravíos, robos en reparto, mercancía dañada en Correos o potenciales faltas de contenido. Supone un coste adicional en función del peso tasado del envío y cubrirá un máximo de 15 € por kg., hasta un máximo de 500 €; si el valor de la mercancía es menor, se indemnizará por esa cantidad. Se abona una cantidad fija hasta el primer kg de peso y otra por cada kg.

• **Seguro LCTTM:** si el cliente con contrato tuviera contratada su propia póliza y renunciase al seguro estándar, estaría cubierto con lo establecido por la legislación vigente: indemnización máxima, hasta 1/3 del IPREM (Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples, 537,84 para 2018), 5,92 euros por kg facturado. Si el valor de la mercancía es menor, se indemnizará por esa cantidad.

• **Seguro a todo riesgo:** se podrá asegurar un envío por una cantidad máxima de 6.000 €. Se cobrará sobre el valor asegurado el porcentaje del 1,50 %, con un mínimo de 1,50 €.

• **Reembolso** (solo disponible abono en cuenta):

• **Domicilio:** importe máximo de reembolso 1.000 €.

• **Oficina y apartados:** importe máximo de reembolso 2.499 €.

• **Prueba de entrega electrónica:**

• **PEE 5** (custodia 5 años).

• **PEE 10** (custodia 10 años).

• **PEE 15** (custodia 15 años).

• **Entrega exclusiva al destinatario (EED):** el envío solo se podrá entregar al destinatario, no se podrá entregar a persona autorizada.

• **Expedición:** permite agrupar hasta 10 bultos de un mismo remitente para un mismo destinatario. Este servicio está disponible para la modalidad de entrega a domicilio. Por lo tanto, el peso máximo de una expedición de Paq Estándar podrá llegar hasta 300 kg de peso en balanza y 600 kg de peso volumétrico.

• **Números de intentos de entrega parametrizable:** el número general de intentos de entrega es 2. El cliente puede elegir que este número de intentos sea 1 o 3.

• **Plazo de permanencia en lista:** el tiempo estándar de permanencia son 15 días. El remitente del envío puede elegir otros plazos para que el envío esté en lista a disposición del destinatario.

Se crea una tarifa para la permanencia hasta 14 días, y otra desde el día 16 al 30, que consiste en una tarifa adicional por cada día. De igual modo, puede elegir que si el intento o intentos de entrega del envío resultan fallidos, se devuelva al remitente sin pasar a lista.

- **Escaneo de documentos:** útil, por ejemplo, para casos de entrega con recogida. Este servicio solo está disponible para los envíos de entrega en oficina.
- **Escaneo con validación:** el servicio es similar al anterior, con el añadido de que Correos valida la identidad del cliente. Este servicio solo está disponible para los envíos de entrega en oficina.
- **Logística inversa/retorno de paquetería:** garantiza una buena política de devoluciones sin coste adicional para el cliente que devuelve la mercancía. La tarifa se fija en función de las características demandadas por el cliente. Hay dos productos específicos: Paq Retorno y Paq Retorno Premium (se desarrolla más adelante). Se pueden dar tres situaciones diferentes:
  - **LI.** Se genera el envío de vuelta junto al envío de ida al mismo tiempo, o bien, en el momento que desee, si el remitente prerregistró el envío y lo envió a través de Correos.
  - **L3.** Cuando el envío de ida se ha entregado por otro operador, o habiendo sido gestionada la ida por Correos la vuelta (retorno) se ha prerregistrado de forma independiente. Siempre con prerregistro, el remitente genera la información del envío de vuelta en el momento que desee.
  - **SN.** Cuando el envío de ida se ha entregado por otro operador o habiendo sido trabajada la ida por Correos, la vuelta (retorno) se ha prerregistrado de forma independiente. Siempre sin prerregistro, envíos solo de vuelta, el cliente/destinatario aporta la etiqueta impresa para su admisión en oficina.
- **Entrega con recogida:** servicio para clientes con contrato y en el caso de entrega a domicilio o en oficina. Permite la entrega y recogida simultánea de cualquier tipo de documentación o mercancía, con la posibilidad de cualquier acción adicional solicitada por el cliente (comprobación del contenido del envío devuelto, chequeo de documentación, recogida de firma, etc.). El cliente elige las instrucciones en cada caso. Este servicio está asociado al Paq Retorno Premium.
- **Recogida a domicilio.**
- **Gestión de DUA.**
- **Trazabilidad.**
- **Gestión de estacionados:** consiste en facilitar al cliente la resolución de incidencias. El envío estará estacionado un máximo de 5 días o 120 horas, para que el remitente decida qué hacer, y si no se manifiesta, el envío será devuelto al remitente.

Los envíos con destino Portugal solo podrán contratar el servicio de seguro a todo riesgo. Los envíos que se entregan en terminales CityPaq (sin la presencia del destinatario ante el cartero) no podrán llevar los valores añadidos de: reembolso, prueba de entrega electrónica, entrega exclusiva al destinatario, escaneo de documentos (solo para envíos entregados en oficina) ni escaneo con validación (solo para envíos entregados en oficina).

## **Garantía**

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

En caso de pérdida, los clientes sin contrato recibirán una indemnización de 5,92 € por kg facturado. Los clientes con contrato recibirán una cantidad, según las condiciones de su contrato.

## **Paq Estándar tarifa plana**

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

Con ámbito para España, Andorra o Portugal.

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

No admite servicios adicionales, salvo el reembolso, pero lleva un seguro incorporado de 101 euros.

Cajas:

- Mediana: 390 x 280 x 190 mm (3,5 kg).
- Grande: 500 x 300 x 300 mm (7,5 kg).

Sobres acolchados:

- Pequeño: 184 x 261 mm (110 g).
- Grande: 310 x 410 mm (210 g).

Sobres semirrígidos:

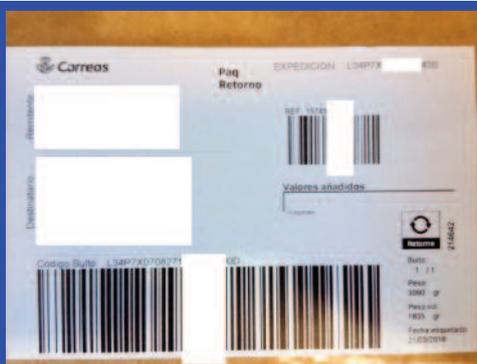
- Pequeño: 184 x 261 mm (100 g).
- Grande: 310 x 410 mm (200 g).

CORREOS

### **3.3. Paq Retorno Premium y Paq Retorno**

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

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



#### **Ficha del producto**

##### **Ámbito**

Nacional (España y Andorra).

##### **Tarifas**

Para este producto se han establecido 6 zonas:

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

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

## Tramos de peso

- Hasta 1 kg.
- Más de 1 hasta 2 kg.
- Más de 2 hasta 3 kg.
- Más de 3 hasta 4 kg.
- Más de 4 hasta 5 kg.
- Más de 5 hasta 10 kg.
- Más de 10 hasta 15 kg.
- A partir de 15 kg se aplica una tarifa por kilo adicional.

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

		DESTINO							
		Capitales península	Resto poblaciones península	Andorra	Mallorca	Resto Islas Baleares	Ceuta	Melilla	Canarias
O R I G E N	Capitales península	48/72 h	48/72 h	48/72 h	48/72 h	2-4 días	4-5 días	4-5 días	4-5 días
	Resto poblaciones península	48/72 h	48/72 h	48/72 h	48/72 h	3-4 días	4-5 días	4-5 días	4-5 días
	Andorra	48/72 h	48/72 h	48/72 h	72 h	3-4 días	4-5 días	4-5 días	4-5 días
	Mallorca	48/72 h	48/72 h	48/72 h	48/72 h	48/72 h	4-5 días	4-5 días	4-5 días
	Resto Islas Baleares	48/72 h	48/72 h	48/72 h	48/72 h	48/72 h	4-5 días	4-5 días	4-5 días
	Ceuta	4-5 días	4-5 días	4-5 días	4-5 días	4-5 días	48/72 h	4-5 días	4-5 días
	Melilla	4-5 días	4-5 días	4-5 días	4-5 días	4-5 días	4-5 días	48/72 h	4-5 días
	Canarias	4-5 días	4-5 días	4-5 días	4-5 días	4-5 días	4-5 días	4-5 días	48/72 h

## Plazos de entrega

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

## Peso

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

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

## Dimensiones

Máximas:

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

Mínimas:

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

## Acondicionamiento

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

- **GECCO**: herramienta de escritorio que permite la generación de toda la documentación necesaria para el envío, así como su etiqueta.
- **Oficina virtual**: aplicación web por medio de la cual el cliente podrá generar toda la documentación necesaria para el envío, así como su etiqueta.
- **Etiqueta integrada y fichero de carga**: el cliente podrá generar su propia etiqueta y el fichero de carga para el prerregistro de envíos.

Para poder utilizar este sistema, el cliente tendrá que basarse en los documentos del fichero único de carga de paquetería y el de generación de etiquetas.

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

## Valores añadidos

- **Reembolso:** La empresa puede solicitar que, al realizar el depósito del envío Paq Retorno y Paq Retorno Premium en las oficinas de Correos, se genere un pago por parte del particular (cliente de la empresa) que quiere realizar la devolución de una compra, para ingresarlo en su cuenta (para repercutir el porte del envío, por ejemplo). El importe máximo es de 1.000 euros.

- **Seguro:**

- **Seguro Estándar:** Todos aquellos envíos que circulen bajo esta denominación llevarán incorporado un seguro que da cobertura a potenciales incidencias como extravíos, robos en reparto, mercancía dañada o potenciales faltas de contenido. Se factura un importe en función de los kg tasados. Los envíos circulan con una única cobertura de seguro, no siendo acumulables. Este seguro es renunciable en contrato (a la hora de firmar el acuerdo) y pactable mediante descuentos. El devengo de la prima del seguro se reflejará de forma explícita en la factura. Este seguro conlleva una indemnización máxima de 15 €/kg hasta un máximo de 500 € por envío. Si el valor de la mercancía es menor, se indemnizará por esa cantidad.

- **Seguro LCTTM:** En el caso de que el cliente renuncie expresamente al seguro estándar, sus envíos circulan bajo este seguro. Este seguro conlleva una indemnización de 1/3 del IPREM = 5,91 €/kg. Si el valor de la mercancía es menor, se indemnizará por esa cantidad.

- **Seguro a todo riesgo:** Los envíos del Paq Retorno y Paq Retorno Premium pueden asegurarse por un importe máximo de 6.000 €.

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

CORREOS

### **3.4. Servicio de entrega con recogida**

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

Este producto está disponible exclusivamente para clientes con contrato.

#### **Ficha del producto**

##### **Ámbito**

Nacional (España y Andorra).

##### **Tarifas**

Para este producto se ha establecido 6 zonas tarifarias:

- Z1: provincial.
- Z2: provincias limítrofes (solo a nivel peninsular).
- Z3: península, incluida Andorra.
- Z4: Baleares, Ceuta y Melilla.
- Z5: Canarias.
- Z6: Canarias interislas.

##### **Peso**

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

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

##### **Dimensiones**

Caja:

- Medidas máximas:  $L + A + A = 210$  cm, sin que la mayor medida exceda de 120 cm.
- Medidas mínimas: 15 x 10 cm.

Rollo o tubo:

- Medidas máximas:  $L = 120$  cm;  $D = 30$  cm.
- Medidas mínimas: las dimensiones que permitan adherir una etiqueta de 10 x 14,5 cm.

## **Acondicionamiento**

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

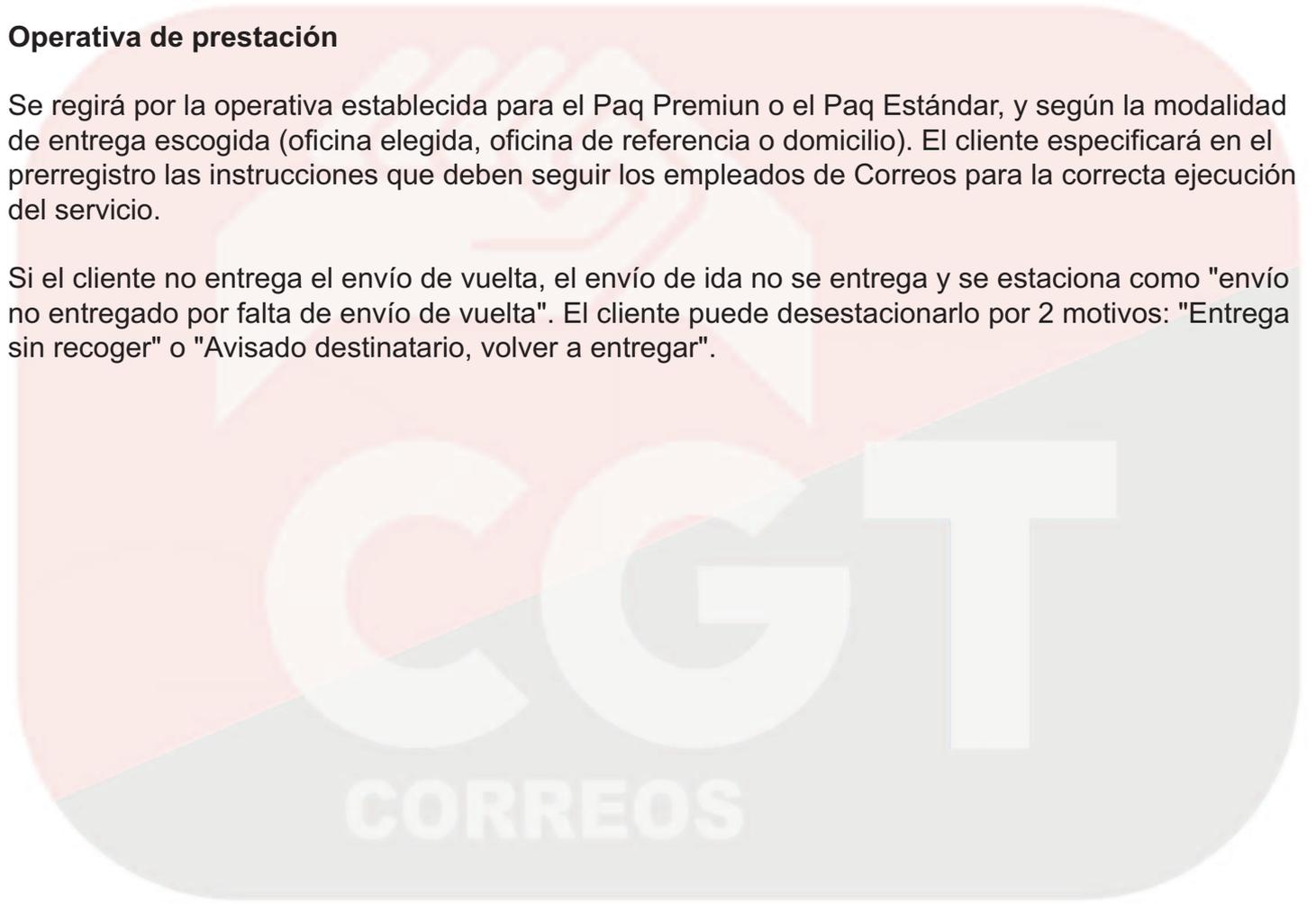
## **Servicios adicionales / valores añadidos**

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

## **Operativa de prestación**

Se regirá por la operativa establecida para el Paq Premiun o el Paq Estándar, y según la modalidad de entrega escogida (oficina elegida, oficina de referencia o domicilio). El cliente especificará en el prerregistro las instrucciones que deben seguir los empleados de Correos para la correcta ejecución del servicio.

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



CCGT  
CORREOS

### **3.5. Equipajes Renfe. Servicio puerta a puerta**

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

De este modo, RENFE pretende hacer más cómodo el viaje a los clientes, especialmente en periodos de alta movilidad por vacaciones, y también gestionar mejor el espacio reservado para maletas a bordo de los trenes.

#### **Recogida y entrega donde elija el cliente:**

CORREOS recoge el equipaje en el punto indicado o, si el cliente lo prefiere, también puede depositarlo él mismo en cualquiera de las casi 2.400 oficinas postales de España.

El plazo de entrega es de un día para los trayectos entre capitales de provincia con conexiones más frecuentes –por ejemplo, para los AVE que unen Madrid con Barcelona, Valencia o Sevilla- y de un máximo de 48 horas para el resto de destinos peninsulares. En total, el servicio alcanza a más de 230 de los principales destinos nacionales y turísticos de España, así como a algunos destinos internacionales.

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

Tiene tratamiento de Paq Premium se etiqueta como tal.

#### **Características**

##### **Envíos de equipajes**

Este servicio permite el transporte de 3 bultos por billete.

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

##### **Dimensiones máximas**

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

##### **Peso**

Hasta 25 Kg.

##### **Contratación del servicio**

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

## **3.6. La paquetería relacionada con el Camino de Santiago**

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

### **3.6.1. El Paq Mochila**

Este servicio se puede contratar de inicio a fin del Camino o por etapas. Consiste en que Correos transporta la mochila o maleta del peregrino (hasta 20 kg) desde el albergue u hostel de inicio de la jornada hasta el siguiente antes de las 14:30 h.

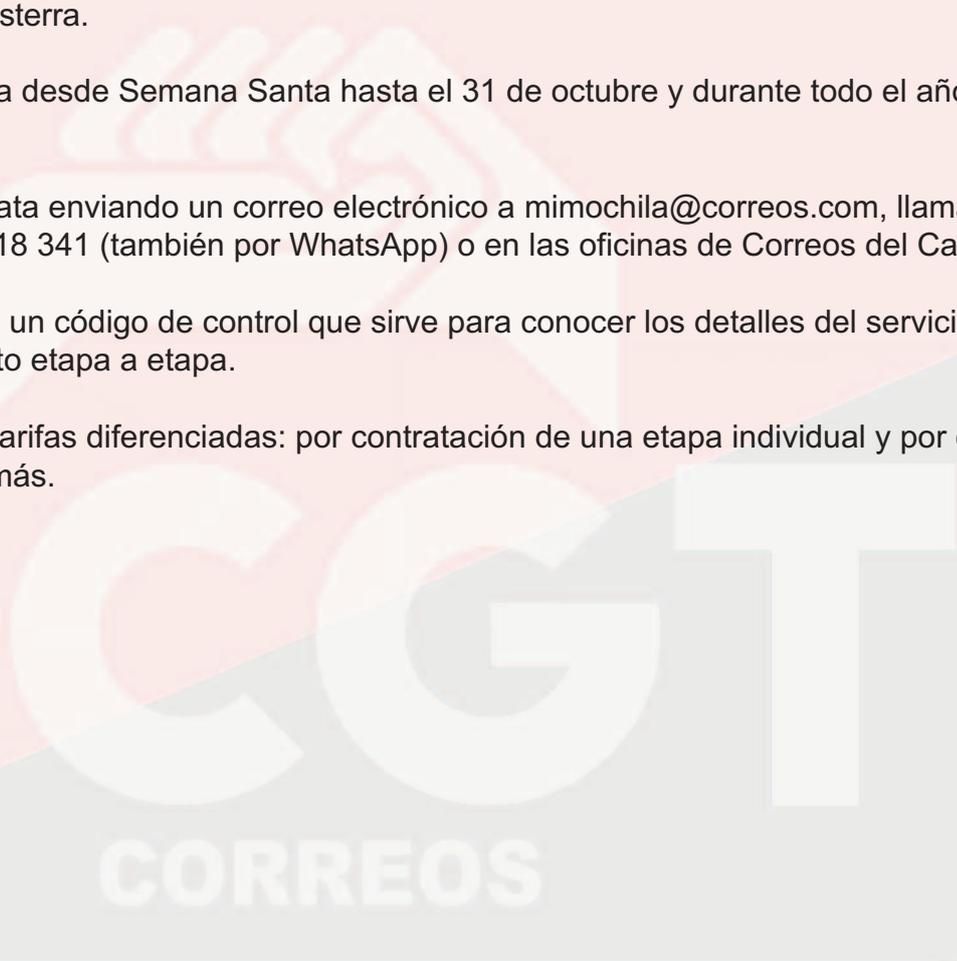
Correos realiza este servicio en el Camino francés desde Roncesvalles o Saint Jean Pied de Port, en el Camino portugués desde Tui, en el Camino primitivo desde Oviedo, en el Camino del Norte desde Muros de Balón (Asturias), en el Camino inglés desde Ferrol, en el Camino sanabrés desde A Gudiña y en el Camino a Fisterra.

El servicio se presta desde Semana Santa hasta el 31 de octubre y durante todo el año desde 0 Cebreiro.

El servicio se contrata enviando un correo electrónico a [mimochila@correos.com](mailto:mimochila@correos.com), llamando al teléfono +34 606 618 341 (también por WhatsApp) o en las oficinas de Correos del Camino.

Cada mochila tiene un código de control que sirve para conocer los detalles del servicio y para poder hacer el seguimiento etapa a etapa.

Se distinguen dos tarifas diferenciadas: por contratación de una etapa individual y por contratación de cinco etapas o más.

The logo features a stylized white hand holding a white staff, set against a red and white background. Below this, the letters 'CCGT' are written in a large, bold, white font, and the word 'CORREOS' is written in a smaller, white font underneath. The entire logo is overlaid on a large, semi-transparent watermark of the same logo.

CCGT  
CORREOS

### 3.6.2. El Paq Bicicleta

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

Correos permite enviar la bicicleta a la oficina de Correos del lugar de inicio del Camino, con posibilidad de permanencia en lista de 15, 20, 30 o 60 días (el precio se incrementa según aumenta el periodo de permanencia en lista). Del mismo modo, al acabar el Camino, el cliente puede enviarla de vuelta desde la oficina de Correos más cercana. El servicio de ida se presta en el ámbito nacional y el servicio de vuelta se presta, además, hasta diversos países europeos.



El Paq Bicicleta tiene las siguientes características:

- **Embalaje caja bici:** 150 x 30 x 90 cm.
- **Peso máximo:** 20 kg.
- **Ámbito:**
  - Nacional: en todo el territorio nacional, circulando como Paq Estándar.
  - Internacional: países del EPG, circula como paquete postal internacional Económico.
- **Plazos de entrega:**
  - Nacional: capitales de provincia: 48 horas; resto: 72 horas.
  - Internacional: de 8 a 10 días hábiles.
- **Tarifas:**
  - Nacional: Sólo para entrega en oficina elegida. Comprende embalaje (caja) hasta 20 k de peso seguro obligatorio de 300 euros y 15 días en Lista. Para Roncesvalles y Canarias el seguro es de 101 euros.
  - Internacional: Comprende embalaje (caja) y precio del servicio como Paq Tarifa plana de Paquete Internacional Económico Bicicleta hasta 20 k de peso y 300 euros de seguro.
- Posibilidad de **permanencia en lista** de 15, 20, 30 o 60 días.
- **Seguro** a todo riesgo de 300 € incluido en el producto; con posibilidad de asegurar por una cantidad mayor pagando la diferencia.

### 3.6.3. El Paq Peregrino

Este servicio permite el envío de equipajes, paquetes y bastones en el Camino de Santiago. Permite:

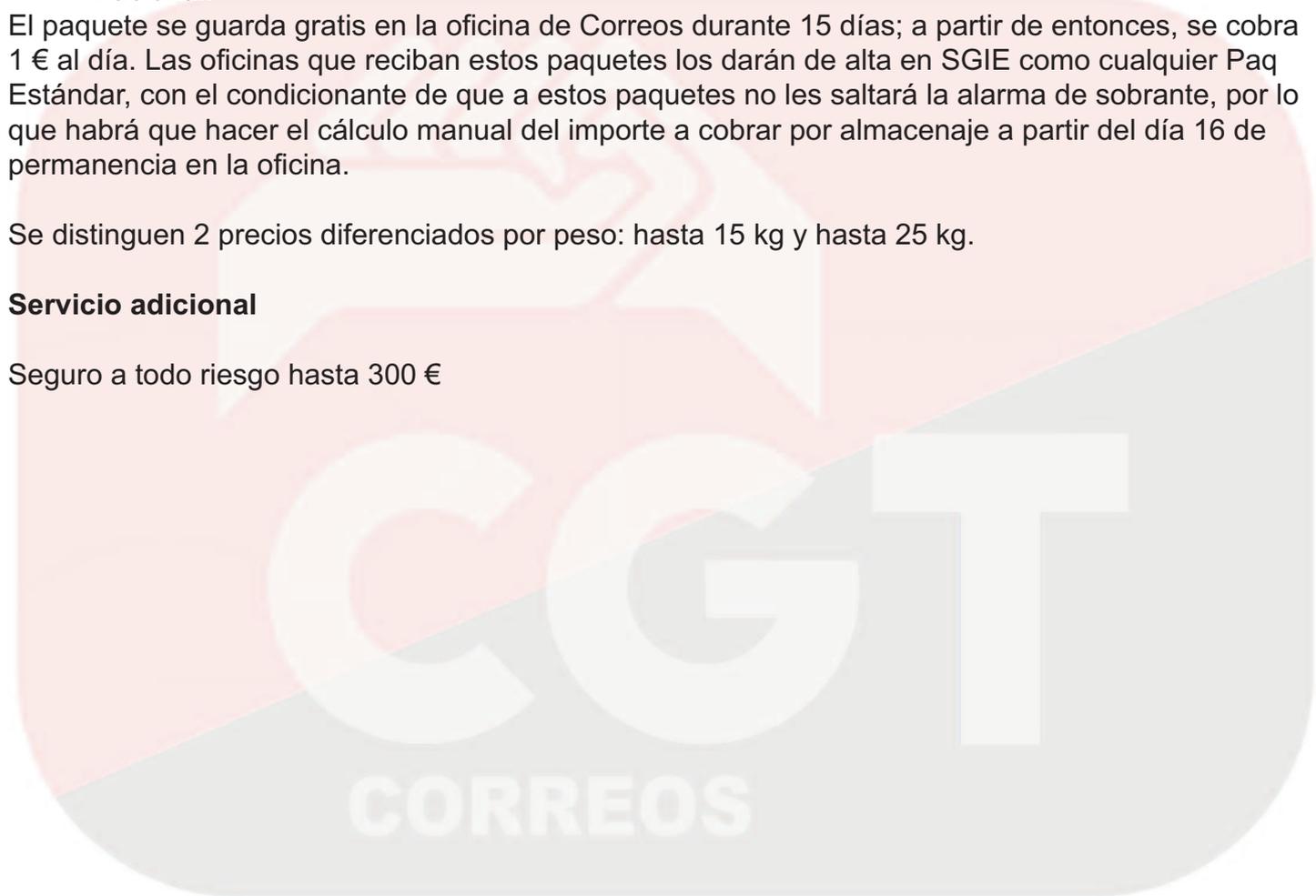
- Enviar estos objetos desde el domicilio hasta la oficina de Correos o el albergue u hostel donde el peregrino vaya a pasar la primera noche.
- Enviar una maleta a Santiago (u otra población) para recogerla allí al final del Camino.
- Enviar paquetes a casa de vuelta con enseres que sobran o compras.
- Enviar la mochila o maleta de vuelta a casa al final del Camino. Es un producto de ámbito nacional.

El paquete se guarda gratis en la oficina de Correos durante 15 días; a partir de entonces, se cobra 1 € al día. Las oficinas que reciban estos paquetes los darán de alta en SGIE como cualquier Paq Estándar, con el condicionante de que a estos paquetes no les saltará la alarma de sobrante, por lo que habrá que hacer el cálculo manual del importe a cobrar por almacenaje a partir del día 16 de permanencia en la oficina.

Se distinguen 2 precios diferenciados por peso: hasta 15 kg y hasta 25 kg.

#### **Servicio adicional**

Seguro a todo riesgo hasta 300 €



CCGT  
CORREOS

### **3.7. El Paquete Internacional Económico**

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

Correos cumple con este producto la obligación de prestar el servicio postal universal en materia de paquetería en el ámbito internacional.



#### **Ficha del producto**

##### **Ámbito**

Internacional:

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

##### **Plazo**

Europa: de 8 a 10 días hábiles.

Resto de destinos: según país.

## Acondicionamiento

Desde el punto de vista aduanero:

- Si el envío se remite a un país que no pertenece a la UE se deberá acompañar del CN23/CP72 en que figuraran los datos necesarios (firmados de conformidad por el cliente) para el curso, entrega y seguimiento del envío.
- Para envíos con destinos a terceros países (no miembros de la UE) susceptibles de necesitar trámites aduaneros por contener mercancías comerciales, cualquiera que sea su importe y remitidos por empresas o autónomos, se tramitará el DUA de exportación, que se incorporará junto con el resto de documentación en un sobre adhesivo modelo CP92 y la factura por triplicado.

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

## **Peso**

Hasta 30 kg máximo (según país).

## **Dimensiones**

### **Máximas:**

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

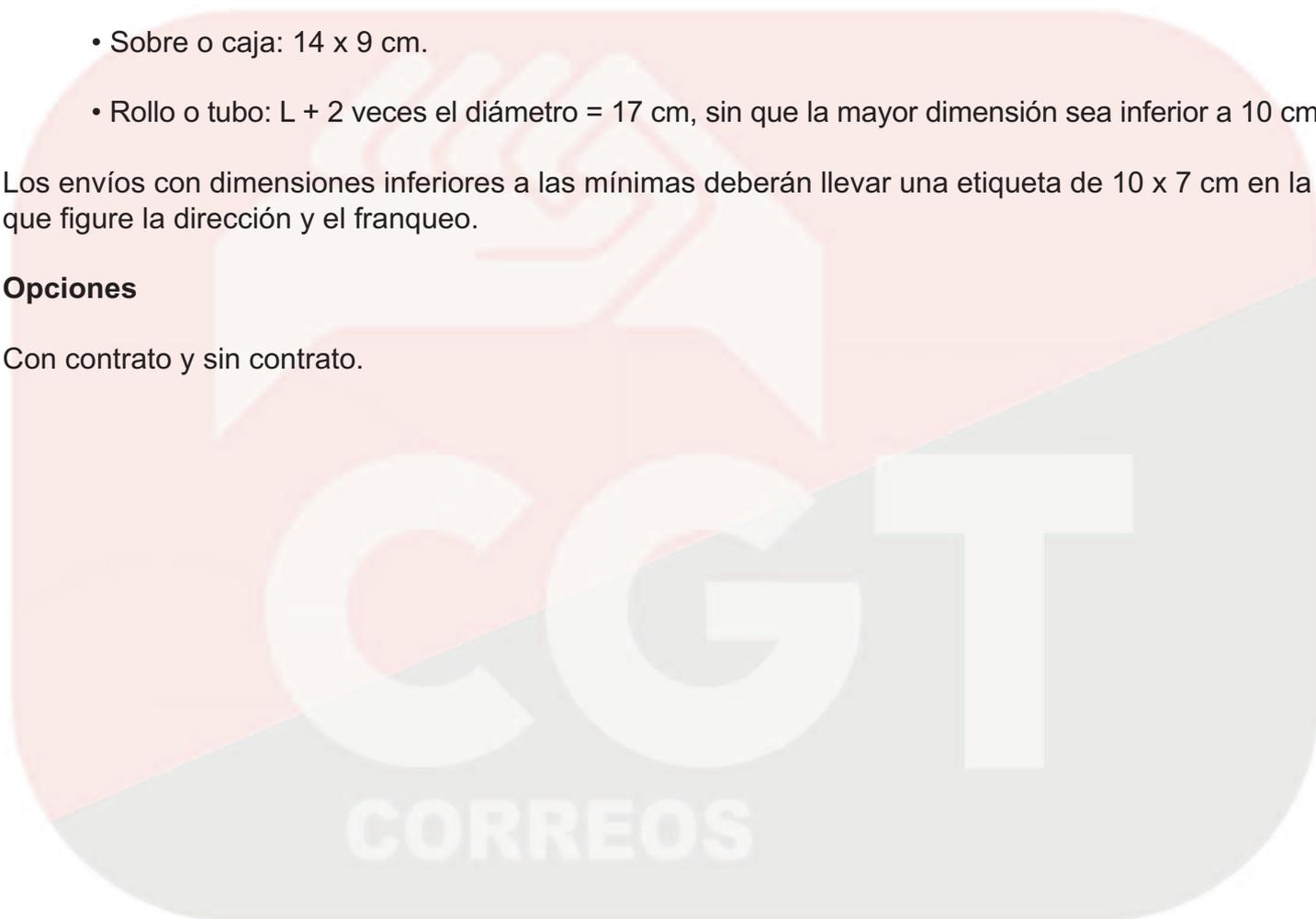
### **Mínimas:**

- Sobre o caja: 14 x 9 cm.
- Rollo o tubo: L + 2 veces el diámetro = 17 cm, sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm.

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

## **Opciones**

Con contrato y sin contrato.



## Servicios adicionales

- Aviso de recibo.
- Reembolso: hasta 1.000 euros según países.
- Valor declarado hasta 3.000 euros.

Todo ello, según países.

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

## Tarifas y bonificaciones

Las siguientes, con posibilidad de reducciones para grandes clientes:

- Tarifa fija por envío más cantidad fija por cada kg o fracción.
- Los envíos para la Unión Europea con más de 20 kg de peso pagarán impuesto indirecto correspondiente, ya que no están incluidos en el ámbito del Servicio Postal Universal.

## Garantías

Indemnización en caso de pérdida de 40 DEG + 4,5 DEG/kg, lo que equivale a 49,54 € + 5,57 €/kg.  
+ devolución de la tarifa abonada.

## Transporte

Red línea económica internacional.

## Criterios de selección

Economía/precio.

## Principales clientes

Empresas/pymes, venta por correo.

## Productos sustitutivos

Paquete internacional prioritario.

### **3.8. El Paq Standard Internacional**

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



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

#### **Ficha del producto**

##### **Ámbito**

Internacional:

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

## **Plazo**

Europa: de 4 a 8 días.

Resto de destinos: según país.

## **Acondicionamiento**

El mismo que para el Paquete Internacional Económico.

## **Peso**

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

## **Dimensiones**

Máximas:

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

Mínimas:

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

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

## **Opciones**

Con contrato y sin contrato.

## **Servicios adicionales / valores añadidos**

- Recogida a domicilio.
- DUA de exportación a terceros países.
- Seguro de hasta 3.000 € para los países que admitan este servicio.

## **Tarifas**

Las establecidas, con posibilidad de reducciones para grandes clientes.

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

- Hasta 1 kg.
- Más de 1 hasta 2 kg.
- Más de 2 hasta 3 kg.
- Más de 3 hasta 4 kg.
- Más de 4 hasta 5 kg.
- Por cada kg adicional o fracción.

La zona B2 y D2 a la tarifa según zona hay que añadir un sobrecoste por kg.

## **Garantías**

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

## **Transporte**

Prioritario.

## **Criterios de selección**

Economía/precio.

## **Principales clientes**

Empresas y pymes, venta por correo.

## **Productos sustitutos**

PPIE.

### **3.9. El paquete EPG**

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

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

Entre sus características en el momento de admisión destacan:

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

El paquete debe llevar pegada la etiqueta y el usuario debe poder leer el código de barras de la parte superior izquierda, que es el código que debe quedar registrado como código de admisión. Una vez leído el código de barras, si todo es correcto, el sistema volcará la información preavisada de dicho paquete.

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

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

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

### **3.10. TMall Global**

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 los 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.
- 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 en 14 días.

#### **Peso y Medidas**

Los que corresponden al servicio EMS Postal Expres Internacional.

#### **Acondicionamiento**

El cliente tendrá acceso a una plataforma basada en Comandia 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 y 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.

### **3.11. AliExpress**

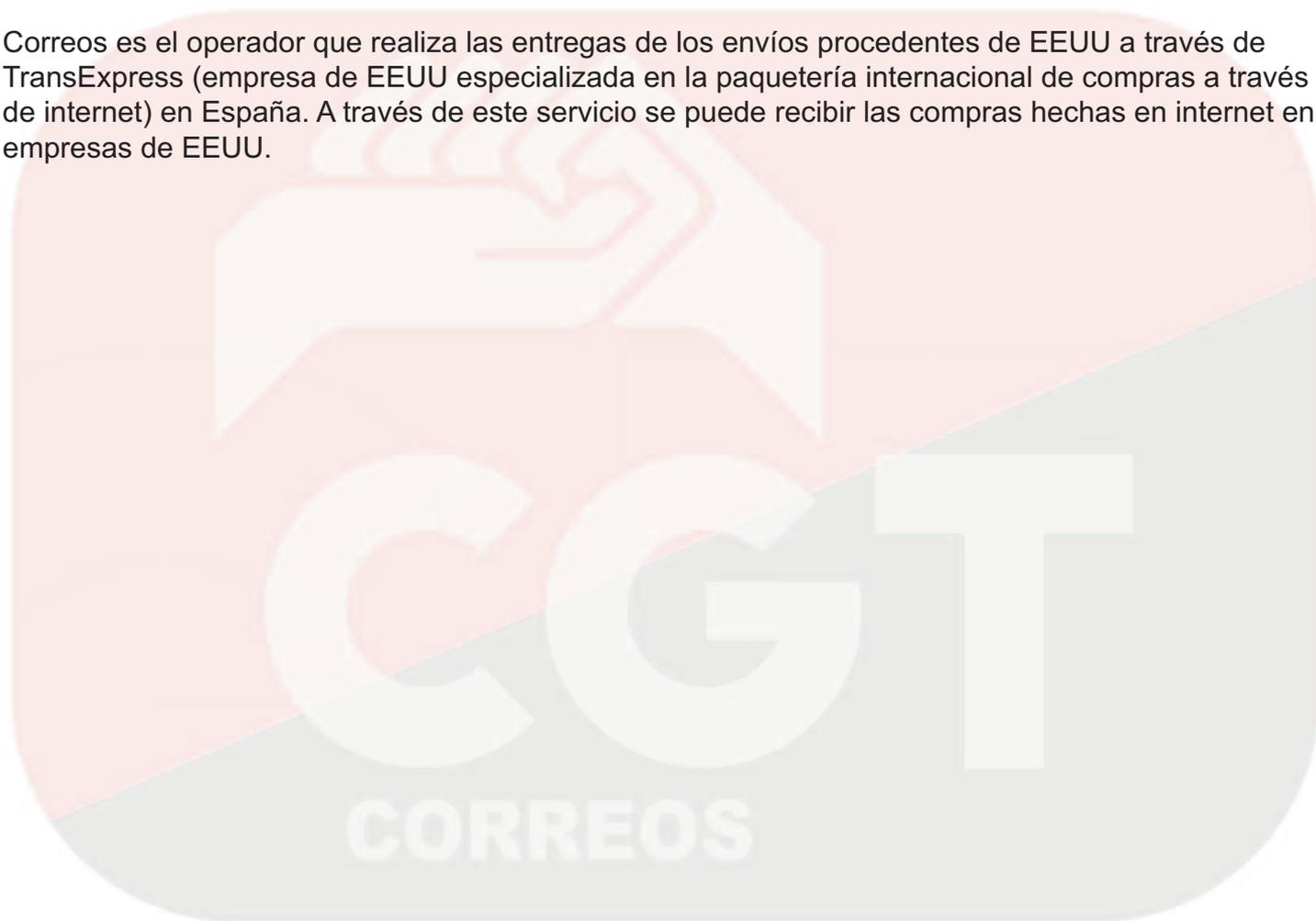
Se trata de una plataforma de e:commerce (comercio electrónico), perteneciente al grupo Alibaba.

Permite el seguimiento de los envíos desde el momento de la compra gracias a la integración de los protocolos de comunicación entre los sistemas de información de Correos y la plataforma de e:commerce de AliExpress.

Los envíos de esta plataforma se envían a través de rutas directas entre las ciudades de origen en China y España y se entregan bajo la opción Correos Economy y Correos Paq.

### **3.12. TransExpress**

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



En este bloque incluimos el servicio CityPaq. No es un producto postal de la línea de paquetería, sino un dispositivo para la admisión y entrega de paquetería.

### **3.13. CityPaq**

Es una red de terminales automatizados de paquetería que permiten enviar y recibir envíos todos los días del año, dependiendo del horario al público del local donde esté situado el terminal.

Se pueden encontrar dispositivos en: estaciones de tren y metro, supermercados y centros comerciales, gasolineras y estaciones de servicio, etc.



Disponible para los productos Paq Premium, Paq Estándar y Paq Today.

#### **Zonas según tarifas**

- Zona 1, 2 y 3 envíos intrapeninsulares.
- Zona 4 envíos a Baleares.

#### **Ventajas de uso**

- Evita desplazamientos a las oficinas.
- Discreción: sólo interviene el usuario.
- Disponibilidad: 24 horas al día, 365 días al año.
- Facilidad: se accede al paquete tecleando un código o pasado el código de barras.
- Posibilidad de envío y recepción de paquetes.
- Máxima accesibilidad: el escáner y las puertas de acceso están a una altura accesible para personas discapacitadas.

## Tamaños

Existen módulos de diferentes tamaños para adaptarse a la ubicación donde van a instalarse.

- Dispositivo pequeño: Dimensiones totales: 1.405 x 600 x 475 mm. Peso estimado: 85 kg. Dispone de 6 cajones para envíos de diferentes tamaños:

- 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.

- Dispositivo grande: su tamaño depende del espacio disponible; se conformará con distintos modelos S, M, L y XL.

## Operativa de prestación

**Registro:** Comienza con el registro de los usuarios. El registro se realiza una sola vez y permite ir editando los datos que puedan cambiar. El usuario, tanto si recibe su compra en el terminal como si envía un paquete, puede tener control e información en tiempo real acerca de la situación del envío a través de la página web [www.citypaq.es](http://www.citypaq.es) o desde la versión móvil para iOS y Android. En ambos casos, el usuario puede:

- Consultar el estado en que se encuentra el envío o la compra en cada momento.

- Conocer cuándo ha depositado el cartero la compra en el terminal automático.

- - Recibir sms o email con el código de apertura para la retirada del paquete.

- Recibir sms o email cuando se produce la retirada del paquete (para casos en que se delega la recogida).

- En los envíos, conocer cuándo ha sido entregado el paquete.

**Realizar un envío:** El usuario, que deberá estar registrado, marcará la modalidad "ENVIAR", seguirá las indicaciones que le haga Correos, seleccionará la tarifa que debe pagar en función de las dimensiones del envío. Son 4 tamaños (S, M, L y XL), que corresponden a 4 tarifas. Una vez efectuado el pago online, Correos enviará el código por SMS/online al cliente. A partir de ese momento, el cliente ya puede dirigirse a CityPaq con su código.

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

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

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

En el momento que el cartero deposita el envío en el terminal, Correos envía un sms o email (o ambos) al destinatario para informarle de que ya lo tiene disponible durante las próximas 120 horas. En dicho mensaje irá incorporado el código correspondiente para la apertura del contenedor y para retirar el envío.

**Retirar un envío:** El destinatario recibe la alerta por sms con un código de barras que deberá pasar por el lector del dispositivo para que lo lea y se procederá a la apertura automática del cajón que contiene el paquete. También se pueden introducir los dígitos del código de forma manual en el teclado. Cuando se abre el cajón, el cliente retira el envío y el dispositivo se queda emitiendo un pitido y aparece en el visor la indicación de que se cierre la puerta. Una vez cerrada la puerta, si el destinatario se diese cuenta de que ha olvidado un objeto personal dentro del casillero, podrá volver a abrir el mismo compartimento durante un periodo de 5 minutos. El dispositivo solo abrirá el compartimento donde está depositado el envío.

El envío permanecerá en CityPaq a disposición del destinatario 120 horas (5 días) desde que se envía la alerta por sms o email. Si a las 48 horas (desde que se envía el mensaje) no ha sido retirado por el cliente final, Correos le informará mediante un nuevo sms o email recordatorio que su envío está a punto de caducar en CityPaq.

Si no se retira el envío en 120 horas, el terminal considera caducado el envío y lanza una alerta a Correos comunicando el evento. El cartero procede a su recogida y lo lleva a la oficina. A partir de ese momento, el envío tendrá el mismo tratamiento que un envío avisado y Correos vuelve a enviar comunicación al destinatario (sms o email), informando que permanecerá allí a su disposición el tiempo de permanencia en lista asignado a ese tipo de productos.

### **Siglas para entrega en CityPaq**

#### **Paq Estándar:**

PY entrega en citypaq público.

PO entrega en citypaq privado.

#### **Paq Premium:**

PW entrega en citypaq público.

PM entrega en citypaq privado.

#### **Paq Today:**

PV entrega en citypaq público.

PU entrega en citypaq privado.

### **3.14. Envíos a Baleares y Canarias**

#### **3.14.1. Baleares Express**

Servicio de entrega urgente para envíos a Baleares.

##### **Ámbito**

Islas Baleares.

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

Peso máximo por bulto: 40 kg.

En caso de peso volumétrico se facturará aplicando 167 kg/m<sup>3</sup>

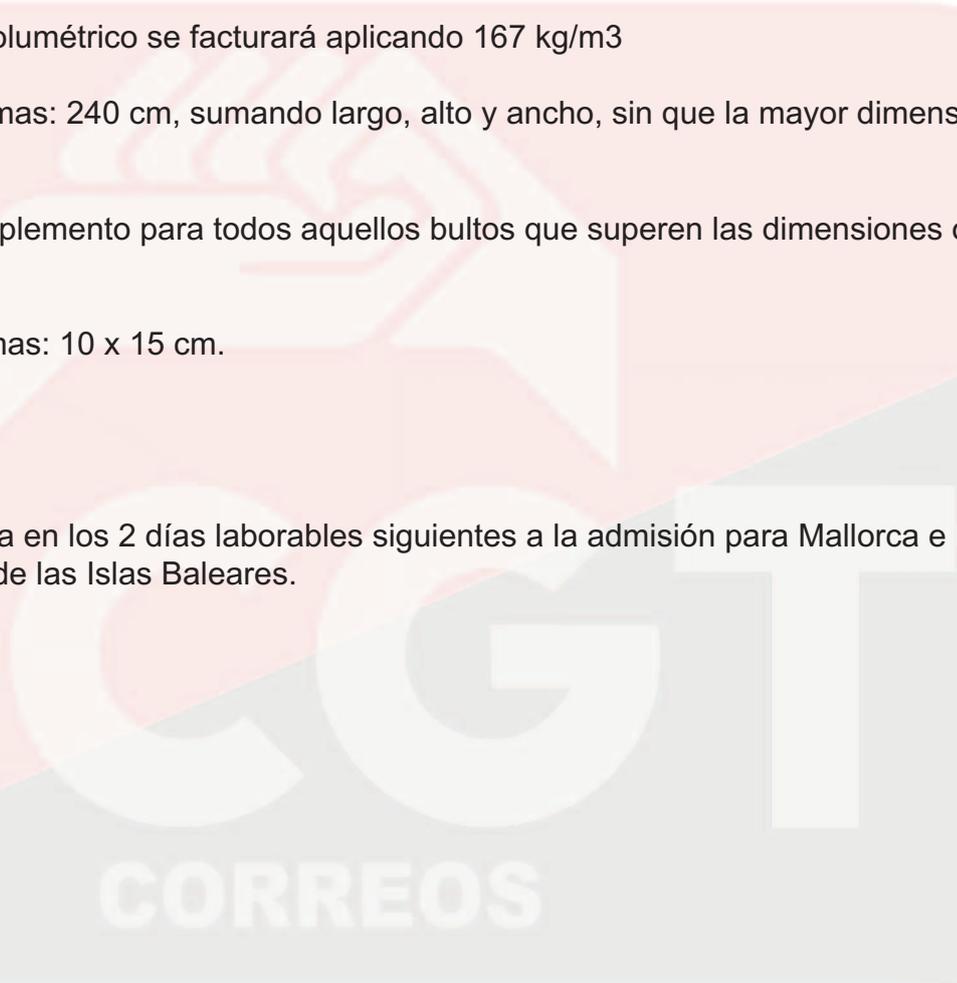
Dimensiones máximas: 240 cm, sumando largo, alto y ancho, sin que la mayor dimensión exceda de 120 cm.

Se establece un suplemento para todos aquellos bultos que superen las dimensiones o el peso máximos.

Dimensiones 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, para el resto de las Islas Baleares.

The logo features a stylized white hand holding a white envelope, set against a red background. Below this, the letters 'CGT' are written in a large, white, sans-serif font. At the bottom, the word 'CORREOS' is written in a smaller, white, sans-serif font. The entire logo is overlaid on a large, semi-transparent watermark of the same logo.

## Servicios adicionales

- Reembolso de hasta 2.499 €. Comisión de reembolso: 4 %, con un mínimo de 2,50 €. La forma de abono al remitente será siempre por cuenta corriente, por lo que es imprescindible grabar el número de cuenta de ingreso. El importe se cobrará al destinatario 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:
  - Seguro básico: LTTM incluido en el precio del envío. Cobertura: 5, 92 €/kg.
  - Seguro plus: 8 % sobre portes, con un mínimo de 3 euros/envío. Cobertura: valor de reposición hasta un máximo de 200 € euros por 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 € por envío.
- Confirmación al remitente mediante SMS o email de cualquier situación en la que se encuentre el envío.
- Portes debidos.
- Servicio de digitalización de albarán del cliente con posibilidad de custodia o consulta física.
- Incluye LID (localización inmediata del destinatario en caso de ausencia), gestión proactiva de incidencias, seguro básico, trazabilidad online y 2 intentos de entrega.

CGGT  
CORREOS

### 3.14.2. Canarias Express

Servicio de entrega urgente para envíos a Canarias.

#### Ámbito

Islas Canarias

#### Peso y dimensiones

Peso máximo por bulto: 40 kg.

En caso de peso volumétrico, se facturará aplicando 167 kg/m<sup>3</sup>.

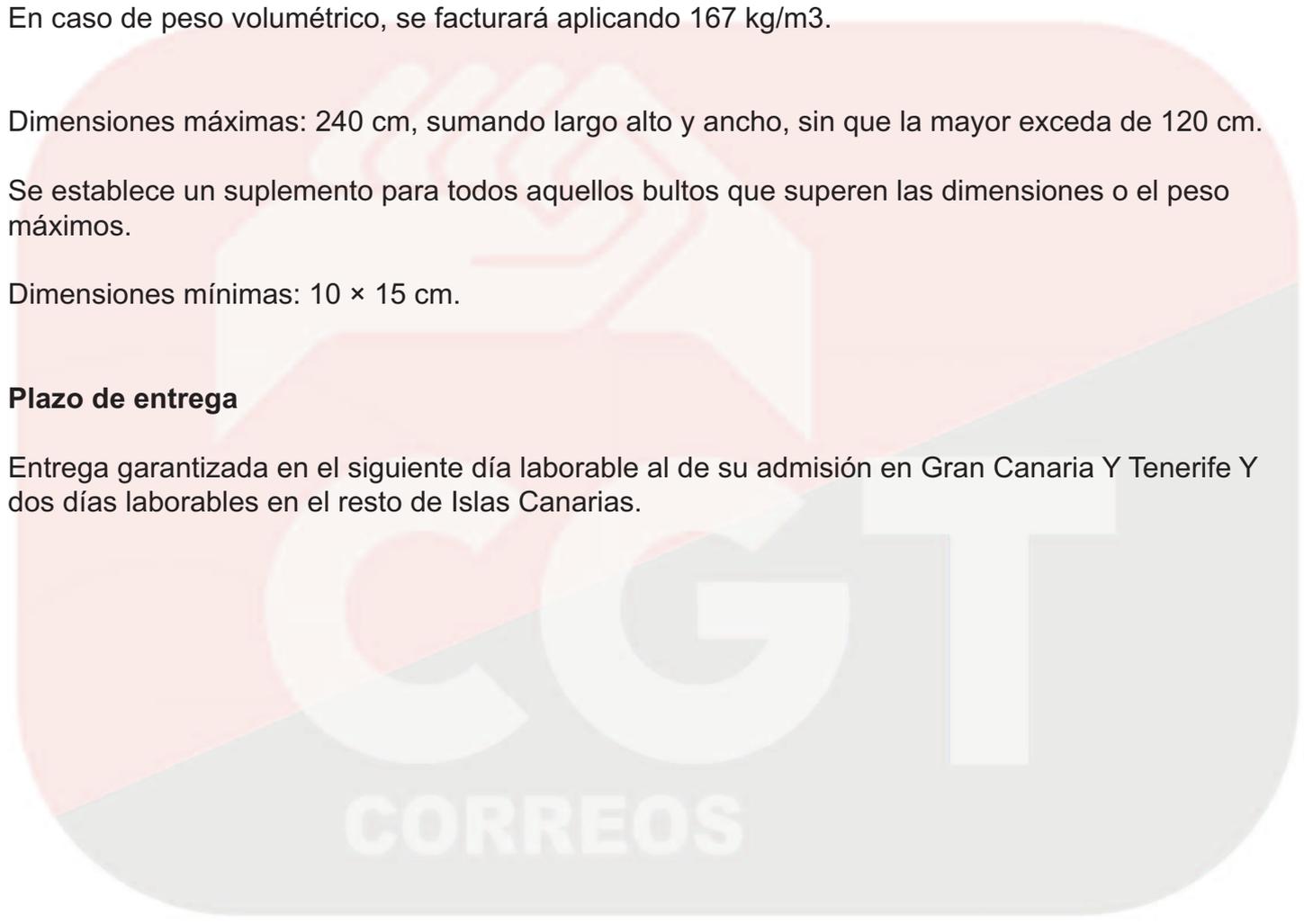
Dimensiones máximas: 240 cm, sumando largo alto y ancho, sin que la mayor exceda de 120 cm.

Se establece un suplemento para todos aquellos bultos que superen las dimensiones o el peso máximos.

Dimensiones mínimas: 10 × 15 cm.

#### Plazo de entrega

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



CGT  
CORREOS

## Servicios adicionales

- Reembolso de hasta 2.499 €. Comisión de reembolso: 4 %, con un mínimo de 2,50 €. La forma de abono al remitente será siempre por cuenta corriente, por lo que es imprescindible grabar el número de cuenta de ingreso. El importe se cobrará al destinatario siempre en efectivo. La devolución de dicho importe se efectuará, una vez realizada la entrega, en un plazo de entre 4 y 5 días laborables.
- Seguros:
  - Seguro básico: LTTM, incluido en el precio del envío. Cobertura: 5,92 €/kg.
  - Seguro plus: 8 % sobre portes, con un mínimo de 3 € por envío. Cobertura: valor de reposición hasta un máximo de 200 € euros por 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 € por envío.
- Confirmación al remitente mediante SMS o email de cualquier situación en la que se encuentre el envío.
- Portes debidos.
- Servicio de digitalización de albarán del cliente con posibilidad de custodia o consulta física.
- Incluye LID (localización inmediata del destinatario en caso de ausencia), gestión proactiva de incidencias, seguro básico, trazabilidad online y 2 intentos de entrega.

The logo for CCGT CORREOS is displayed in a large, semi-transparent font. It features the letters 'CCGT' in a bold, sans-serif font, with 'CORREOS' written in a smaller, all-caps font directly below it. The logo is set against a light gray background that is part of a larger graphic element.

### 3.14.3. Canarias aéreo

Servicio de entrega para envíos a Canarias con menos carácter de urgencia.

#### Ámbito

Islas Canarias.

#### Peso y dimensiones

Peso máximo por bulto: 40 kg.

En caso de peso volumétrico, se facturará aplicando 167 kg/m<sup>3</sup>.

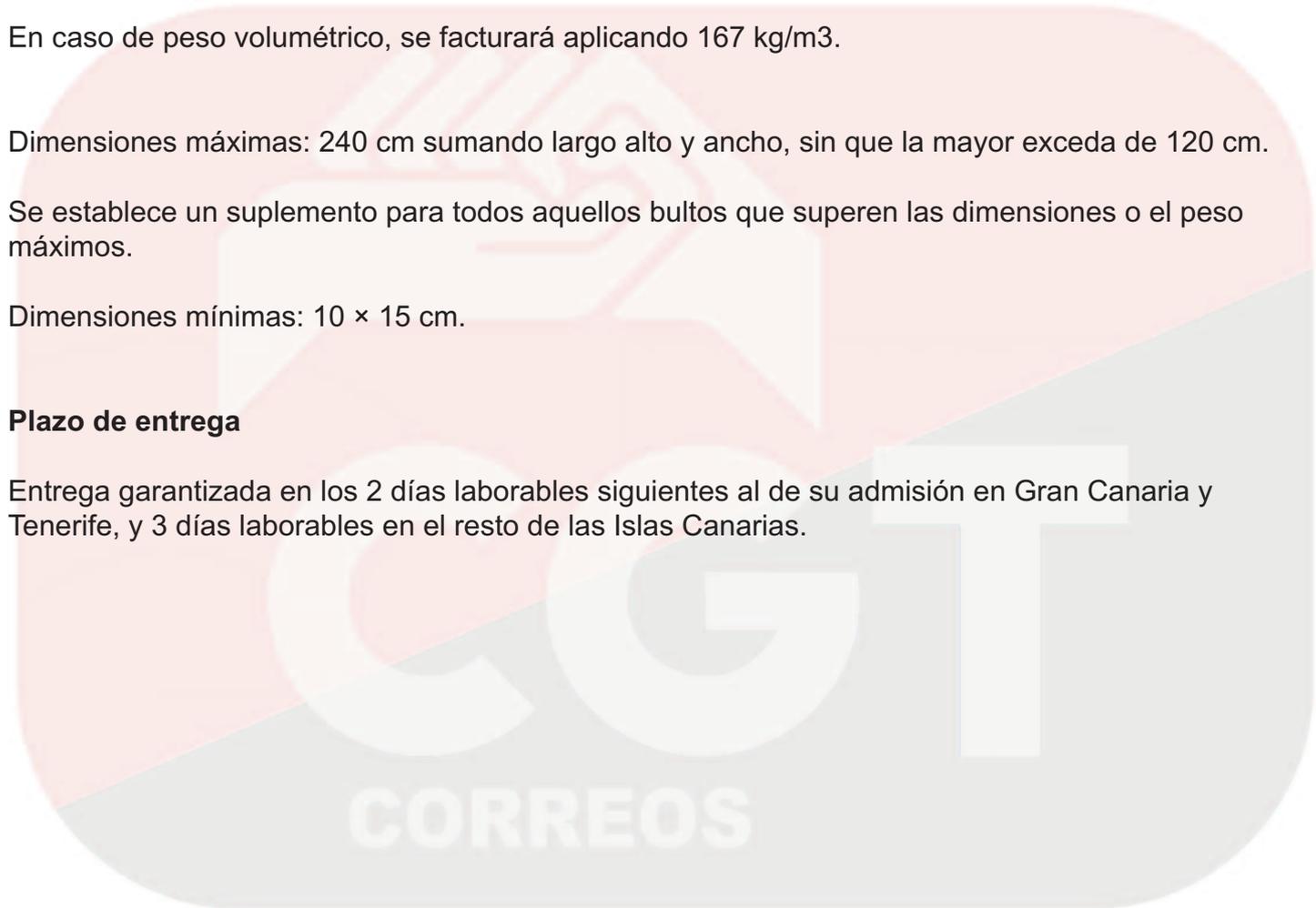
Dimensiones máximas: 240 cm sumando largo alto y ancho, sin que la mayor exceda de 120 cm.

Se establece un suplemento para todos aquellos bultos que superen las dimensiones o el peso máximos.

Dimensiones mínimas: 10 × 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 las Islas Canarias.

The logo of Correos CCGT is a large, semi-transparent watermark in the background. It features a stylized hand holding a mail envelope, with the letters 'CCGT' in a large, bold, sans-serif font above the word 'CORREOS' in a smaller, bold, sans-serif font below it. The logo is set against a light gray background with a red-to-white gradient.

## Servicios adicionales

- Reembolso de hasta 2.499 €. Comisión de reembolso: 4 %, con un mínimo de 2,50 €. La forma de abono al remitente será siempre por cuenta corriente, por lo que es imprescindible grabar el número de cuenta de ingreso. El importe se cobrará al destinatario siempre en efectivo. La devolución de dicho importe se efectuará, una vez realizada la entrega, en un plazo de entre 4 y 5 días laborables.
- Seguros:
  - Seguro básico: LTTM, incluido en el precio del envío. Cobertura: 5,92 €/kg.
  - Seguro plus: 8 % sobre portes, con un mínimo de 3 € por envío. Cobertura: valor de reposición hasta un máximo de 200 € euros por 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 € por envío.
- Confirmación al remitente mediante SMS o email de cualquier situación en la que se encuentre el envío.
- Portes debidos.
- Servicio de digitalización de albarán del cliente con posibilidad de custodia o consulta física.
- Incluye LID (localización inmediata del destinatario en caso de ausencia), gestión proactiva de incidencias, seguro básico, trazabilidad online y 2 intentos de entrega.

CGGT  
CORREOS

#### **3.14.4. Canarias marítimo**

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.

En caso de peso volumétrico, se facturará aplicando 167 kg/m<sup>3</sup>.

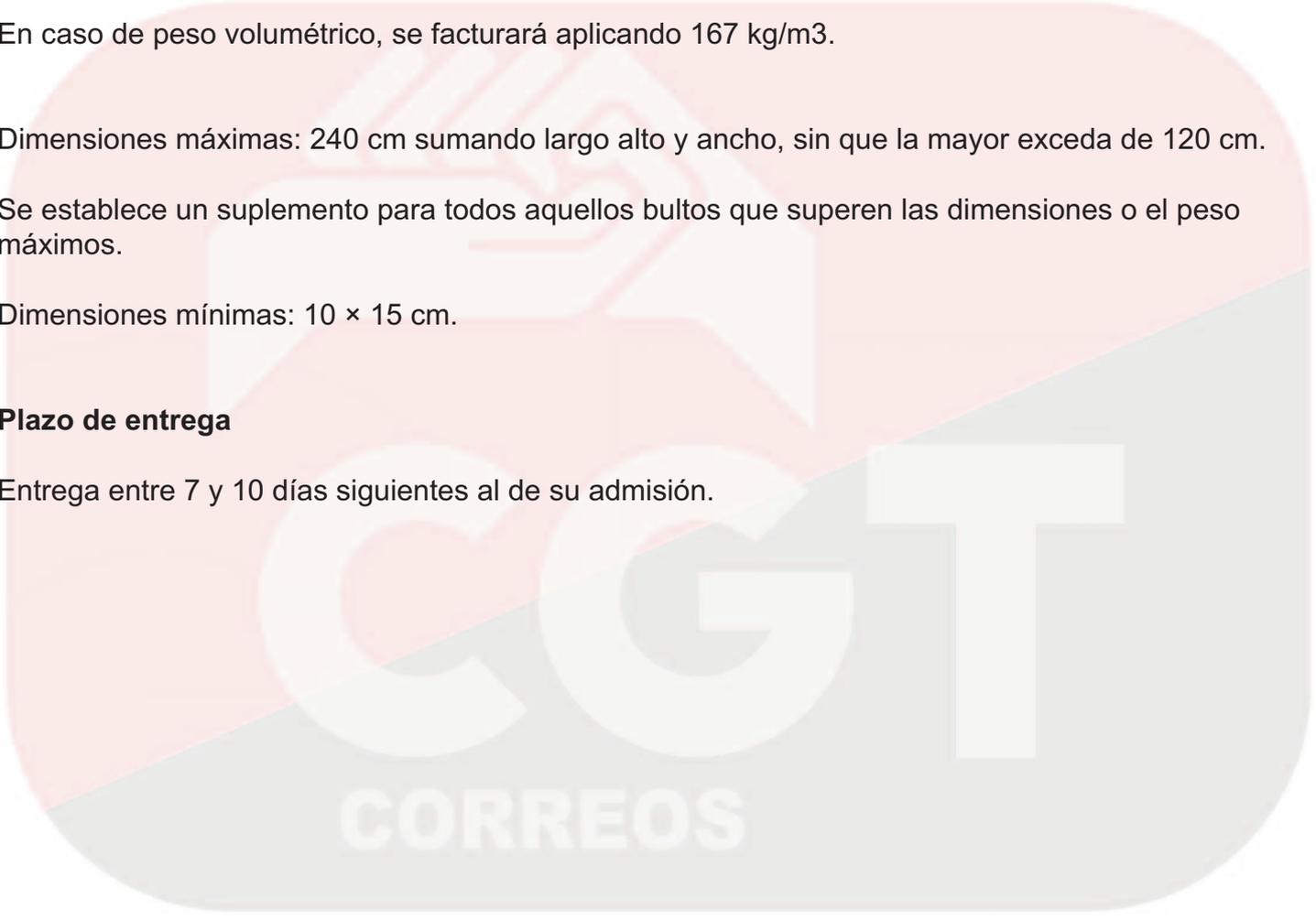
Dimensiones máximas: 240 cm sumando largo alto y ancho, sin que la mayor exceda de 120 cm.

Se establece un suplemento para todos aquellos bultos que superen las dimensiones o el peso máximos.

Dimensiones mínimas: 10 × 15 cm.

##### **Plazo de entrega**

Entrega entre 7 y 10 días siguientes al de su admisión.

A large, semi-transparent watermark logo for CCGT CORREOS is centered on the page. It features a stylized hand holding a mail envelope above the letters 'CCGT' and the word 'CORREOS' below. The logo is split diagonally, with the top half in light red and the bottom half in light grey.

CCGT  
CORREOS

## Servicios adicionales

- Reembolso de 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 se hará siempre en efectivo. La devolución de dicho importe se efectuará una vez realizada la entrega en un plazo de entre 4 o 5 días laborables.
- Seguros:
  - Seguro básico: LTTM, incluido en el precio del envío. Cobertura: 5,92 €/kg.
  - Seguro plus: 8 % sobre portes, con un mínimo de 3 € por envío. Cobertura: valor de reposición hasta un máximo de 200 € euros por 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 € por envío.
- Confirmación al remitente mediante SMS o email de cualquier situación en la que se encuentre el envío.
- Portes debidos.
- Servicio de digitalización de albarán del cliente con posibilidad de custodia o consulta física.
- Incluye LID (localización inmediata del destinatario en caso de ausencia), gestión proactiva de incidencias, seguro básico, trazabilidad online y 2 intentos de entrega.

Los dos productos siguientes aparecen y desaparecen, por eso lo ponemos al final del tema.

### **3.15. Paquetería tarifa plana Internacional**

Producto que consiste en un embalaje y el envío del paquete con ámbito internacional. No puede venderse separadamente del envío, hay que admitirlo en el momento de la venta. No va en función del peso sino del tamaño del embalaje (caja grande, mediana, pequeña y sobre).

#### **Tarifas según zona:**

Zona A: Unión Europea.

Zona B: Resto de países.

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

### **3.16 Paquete Preparado Internacional**

Es un embalaje preparado para envíos internacionales.

Existen dos tamaños:

Bolsa pequeña.- con capacidad hasta 5 k medidas 750 x 600 mm.

Bolsa grande.- con capacidad hasta 10 k medidas 950 x 750 mm.

Existen 4 zonas:

Zona 1:

UE.- Bulgaria, Rumania 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 se admite como Paquete Internacional Económico, en el resto como Paquete Standard Internacional.

El único servicio Adicional que admite es la gestión del DUA.