

PAQUETERÍA

Paquete: envío que puede contener cualquier objeto, producto, sustancia o materia cuya circulación esté permitida y que teniendo o no carácter comercial, cuya circulación por la Red Postal no esté prohibida y todo envío que, conteniendo publicidad directa, libros, catálogos, publicidad periódicas, cumpla los restantes requisitos establecidos en el Reglamento Prestación de Servicios Postales para su admisión bajo esta modalidad. Cuando estos envíos contengan objetos de carácter actual y personal, deberá manifestarse expresamente, en su cubierta, dicha circunstancia.

No podrán constituir paquetes postales los lotes o agrupaciones de las cartas o cualquier otra clase de correspondencia actual y personal.

1. PAQUETE AZUL

Es el paquete con el que cumplimos con el Servicio Postal Universal (SPU) en el ámbito nacional. Se entrega a domicilio y bajo firma.

Desde el 1 de enero del 2017, este producto no es comercializable para clientes con contrato, a excepción de los antiguos clientes que tengan un contrato con Correos vigente, que se les mantiene. El paquete azul se mantiene como producto de pago en metálico en oficinas.

Ficha del producto:

Ámbito: nacional España y Andorra.

Plazos de entrega:

Península, Baleares, Ceuta y Melilla de 3 a 5 días hábiles.

Islas Canarias 8 días hábiles.

D +3 = 80% y D + 5 = 95%.

Como norma general tiene 1 intento de entrega y si el intento es infructuoso se le deja al cliente un aviso de llegada en el que se le indica que tiene 15 días para recoger su envío en su oficina de referencia. Es posible concertar un segundo intento gratuito por teléfono, ya que está incluido este servicio en la tarifa.

Embalaje: cualquier embalaje que garantice la integridad del contenido, puede ser propio o de los que ofrece Correos:

-Caja prepagada de hasta 3 kg.

-Caja prepagada de hasta 7 kg.

Peso: monobulto.

Peso real máximo hasta 20 kg.

Peso Volumétrico máximo hasta 50 kg.

*Peso volumétrico: se les aplica a los paquetes que no tienen relación tamaño/ peso, aplicando la fórmula: largo x ancho x alto (en cm) / 6000.

Dimensiones:

-En forma de caja o sobre:

Máximas: $L + A + A = 200\text{cm}$, sin que la mayor exceda de 100cm.

Mínimas: 14 x 9 cm.

-En forma de tubo o rollo:

Máximas: $L = 100\text{cm}$, $D = 15\text{cm}$.

Mínimas: $L + 2 D = 17 \text{ cm}$, sin que la mayor sea inferior a 10 cm.

Los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas podrán llevar una etiqueta de 10 x 7 cm, en la que figuren la dirección y el franqueo, a excepción de los envíos que lleven Valor Declarado (V.D).
Opciones: sin contrato.

Valores añadidos:

-PEE (desaparece el AR, sólo queda para clientes con contrato antiguo).

-Reembolso hasta 1000 eros.

-Valor Declarado: hasta 3.000 euros.

-Recogida a domicilio (con contrato).

-Gestión del DUA por parte de Correos.

-Retorno de la trazabilidad.

Tarifas y bonificaciones:

El precio de este producto incluye:

-Segundo intento de entrega concertada con el destinatario.

- Devolución o reexpedición de los envíos por petición del remitente.

Tramos tarifarios:

- Más de 1 kg hasta 2kg.
- 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, tarifa por kg adicional.

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

No se le aplica IVA, por ser un producto que pertenece al Servicio Postal Universal.

Formas de pago:

- Pago en metálico, tarjeta Más Cerca.
- Sellos.
- Estampillas.
- Franqueo pagado en oficina.
- Máquina de franquear en la oficina.
- Franqueo electrónico en Oficina Virtual.
- Prepago: cajas prepagadas de 3 y 7 kg.
- Franqueo a máquina y pago diferido (clientes con contrato antiguos).

Garantías:

- Pérdida: indemnización de una cantidad fija de 23, 44 euros.

Si se trata de Valores Declarados:

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

Si se trata de reembolso:

- Si la pérdida se produce antes de la entrega del envío a su destinatario, misma indemnización que para el paquete azul (23,44 euros).
- Si el envío ha sido entregado, el importe del giro.

*No tiene indemnización por demora ya que son productos sin fecha de entrega garantizada.

Plazos para formular una reclamación:

-Mínimo: 10 días.

-Máximo: 4 meses.

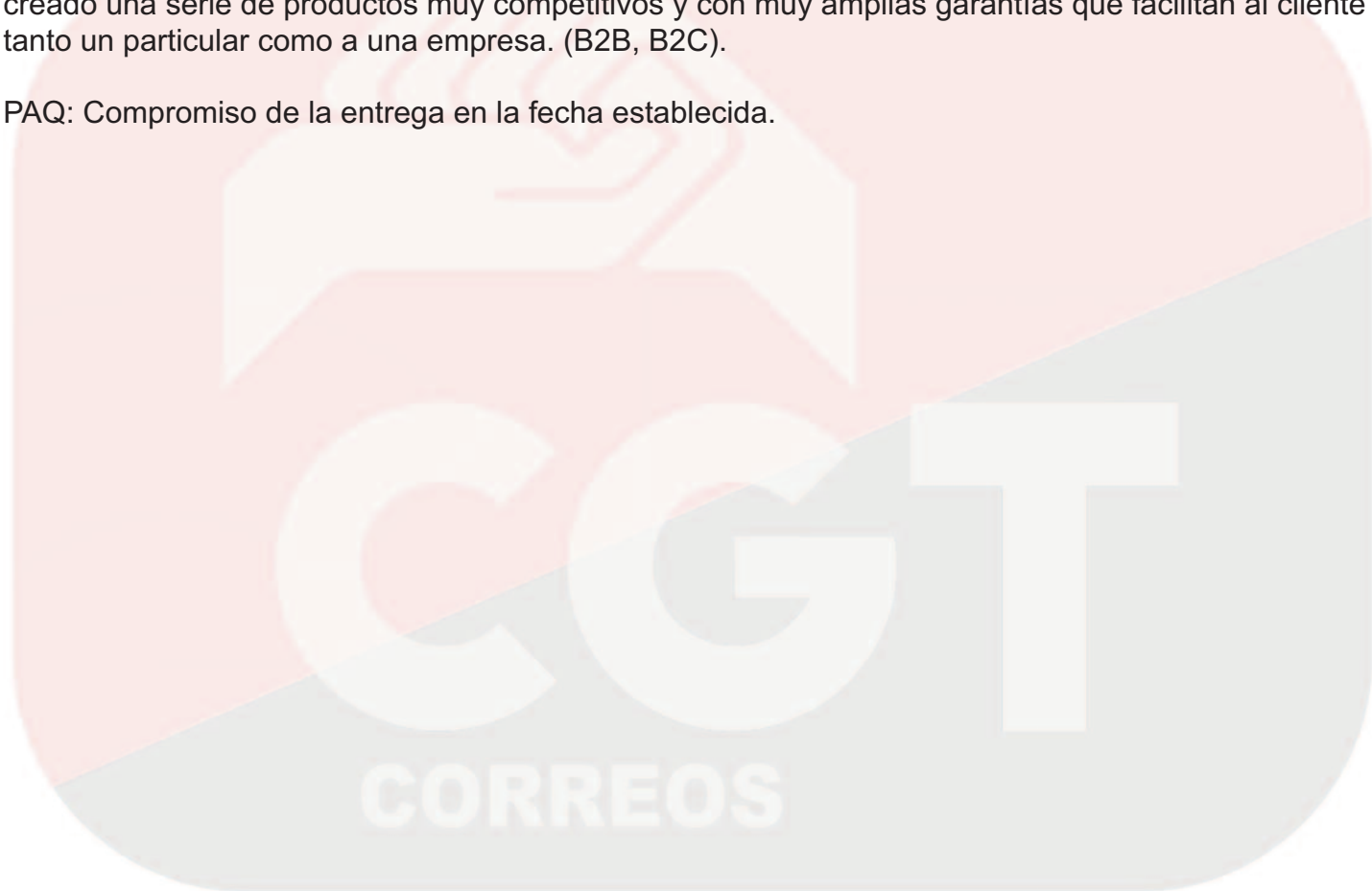
Productos sustitutivos:

-Paq Estándar y carta certificada hasta 2 kg.

PAQUETERÍA EMPRESARIAL:

El crecimiento del comercio electrónico en España en los últimos años ha sido exponencial. Por ello, Correos ha adaptado su oferta a las necesidades de los clientes, creando soluciones eficaces para la venta online y una amplia opciones para la entrega y devolución de la paquetería. Para ello, ha creado una serie de productos muy competitivos y con muy amplias garantías que facilitan al cliente tanto un particular como a una empresa. (B2B, B2C).

PAQ: Compromiso de la entrega en la fecha establecida.



2. PAQ ESTÁNDAR

Es un producto especialmente pensado para cuando la urgencia no es lo más importante, es un producto que busca el equilibrio entre el mejor precio y una máxima calidad y compromiso. Ideal para aquellos envíos no urgentes que necesitan la mejor tarifa posible. Calidad de entrega 92% en las primeras 48 horas. El Paq Estándar está especialmente diseñado para cubrir todas las necesidades de transporte de nuestros clientes en especial del sector e-commerce.

Ofrece 5 modalidades de distribución:

1- Entrega a domicilio (PQ): 2 intentos de entrega y 15 días de permanencia en la oficina de referencia.

2- Entrega en oficina de referencia (PR): El envío es dirigido directamente a la oficina de referencia de la dirección del destinatario, dispondrá de 15 días para recoger el mismo, consta de hasta 2 avisos de llegada físicos (M4-O), con la posibilidad de reforzarlos mediante SMS y/o e-mail.

3- Entrega en oficina elegida (PS): Se entregará en la oficina postal designada por el remitente. En estos casos se avisará al destinatario de su llegada a la oficina mediante SMS y/o e-mail.

-Primer aviso: inmediato a su recepción.

-Segundo aviso: a los 5 días de llegar el envío a la oficina.

-Posibilidad de incluir un tercer aviso a los 10 días de la llegada a la oficina. Dispondrá de 15 días naturales para la retirada del mismo.

4- Entrega en City Paq: City Paq privado (PO) y City Paq público (PY). Se abre el servicio a los envíos con destino Canarias. El envío permanecerá en el terminal hasta 5 días o 120 horas, si en ese plazo no es retirado se dirigirá a la oficina de referencia del dispositivo y allí permanecerá durante un plazo de 15 días.

No podrán ir a los terminales envíos con reembolso, PEE, o cualquier otro servicio adicional en el que se requiera la presencia del ACR (auxiliar clasificación reparto). Sólo se admiten con seguro.

Las medidas máximas por envío para City Paq privado serán 60 x 49 x 40 cm y para el City Paq público serán 72 x 42 x 60 cm.

Para los envíos con destino Portugal sólo estará disponible la modalidad de entrega a domicilio, y en el caso de no poder realizarse la entrega no pasan a lista, sino que a los 7 días se devuelven.

5- Devuelto (DQ).

Ámbito: Nacional: España, Andorra y Portugal peninsular.

Las opciones de entrega a Portugal son muy limitadas ya que la modalidad de entrega es a domicilio y el servicio adicional es el valor declarado de paquetería (antiguo seguro a todo riesgo).

Peso:

- Máximo real: 30 kg.
- Volumétrico máximo: hasta 60 kg.
- Expediciones: 300 y 600 respectivamente.

*Peso volumétrico, diferenciamos para clientes con o sin contrato:

-Clientes sin contrato: para aquellos envíos en los que no tengan relación el peso con el tamaño, se aplica la fórmula $L \times A \times A / 6.000$ (expresado en cm).

-Clientes con contrato: peso volumétrico parametrizable. Los criterios de peso/volumen disponibles son:

- 200kg/metro cúbico (sin escalado).
- 167 kg/metro cúbico (estándar por defecto).
- 143 kg/metro cúbico (requiere escalado).
- 125 kg/metro cúbico (requiere escalado).

-Sin volumétrico (requiere escalado). Tomamos como referencia cuando el peso real es similar al peso del motor de un coche.

Dimensiones:

En forma de caja o sobre:

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

En forma de tubo o rollo:

- Máximas: $L=120$ cm, $D=15$ cm.
- Mínimas: las dimensiones que permitan adherir una etiqueta de 10 x 14,5 cm.

Dimensión Extra:

$L + A + A = 270$ cm, sin que la mayor exceda de 170 cm.

El superar las medidas estándar tendrá un sobre coste del envío en los porcentajes que explicamos a continuación:

- Sin dimensión extra = sobrecoste = 0%.
- Una dimensión extra = sobrecoste = 35%.
- Dos dimensiones extras (todas) = sobrecoste = 70%.

Zonas tarifarias: se diferencian para clientes con o sin contrato:

-Clientes sin contrato:

- Zona 1, 2 y 3: envíos intrapeninsulares o Andorra.
- Zona 4: envíos a Baleares, Ceuta y Melilla.
- Zona 5: envíos a Canarias.
- Zona 6: Canarias inter islas.
- Zona 7: envíos a Portugal peninsular con origen la península o Andorra.
- Zona 8: envíos a Portugal peninsular con origen Baleares, Ceuta y Melilla.
- Zona 9: envíos a Portugal peninsular con origen Canarias.

Según tramos de peso:

El escalado de tarifas a partir de un kg será de 5 en 5 kg.

-Clientes con contrato:

- Zona 1: envíos con origen y destino dentro de la misma provincia.
- Zona 2: envíos a provincias limítrofes.
- Zona 3: envíos intrapeninsulares o Andorra.
- Zona 4: envíos a Baleares, Ceuta y Melilla.
- Zona 5: Canarias.
- Zona 6: Canarias inter islas.
- Zona 7: origen peninsular destino Portugal peninsular.
- Zona 8: origen Baleares, Ceuta y Melilla, destino Portugal peninsular.
- Zona 9: origen Canarias destino Portugal peninsular.

Según tramos de peso:

El escalado de tarifas a partir de un kg, irá de 1kg en 1 kg hasta los 10 kg, y a partir de ahí de 5 en 5 kg.

Plazos de entrega:

Correos se compromete el plazo máximo de entrega de 48/72 horas según origen y destino. A los efectos de cómputo de plazo de entrega, no se contabilizarán los sábados.

Envíos con destino Canarias, Ceuta y Melilla, tendrán 24 horas adicionales de plazo, tampoco se computará el tiempo destinado a la tramitación aduanera.

Plazo de devolución se incrementa 24 horas.

Hora límite para determinar el cómputo de plazos (origen):

Madrid:

Recogida pactada con el cliente17,00 horas.

Admisión en Correos.....18,00 horas.

Álava, Albacete, Alicante, Asturias, Badajoz, Cáceres, Castellón, Ciudad Real, Coruña, Cuenca, Guadalajara, Murcia, Sevilla, Toledo, Valencia, Valladolid, Vizcaya , Zaragoza:

Recogida pactada con el cliente.....16,00 horas.

Admisión en Correos.....17,00 horas.

Resto de orígenes:

Recogida pactada con el cliente.....13,00 horas.

Admisión en Correos.....14,00 horas.

CORREOS

Servicios adicionales y valores añadidos para clientes sin contrato.

Los clientes particulares podrán solicitar los siguientes valores añadidos: Valor declarado de paquetería, Prueba de entrega electrónica, reembolso.

- Valor declarado de paquetería (antiguo seguro a todo riesgo): cubre el valor del contenido declarado, hasta un máximo de 6.000 euros por envío. Previo pago de 1,50% del valor declarado. Se cobrará un mínimo de 1,67 por envío.
- Seguro LCTTM (Ley de contrato de transporte terrestre de mercancías) seguro obligatorio que lleva incorporado el producto y con el que circulará el envío a no ser que el cliente contrate el valor declarado de paquetería, que en este caso, la renuncia se hará por escrito. El seguro LCTTM conlleva una indemnización de 1/3 del IPREM = 5,92 euros/kg. Si el valor de la mercancía es menor se indemnizará por esta cantidad.
- Reembolso: sólo disponible la modalidad de ingreso en cuenta corriente. Este servicio tendrá aparejada una comisión que será devengada en el momento de la admisión. Importe máximo 1.000 euros para envíos de entrega a domicilio y 2499,99 para envíos entrega a oficina. Los envíos con destino a Portugal no podrán contratar este valor añadido.
- PEE 5-Postales: (custodia 5 años). Prueba de entrega electrónica. Sólo disponible para entrega a domicilio y oficina. Los envíos con destino Portugal no podrán contratar este valor añadido.
- Entrega exclusiva al destinatario (mayor de 14 años).
- Gestión del DUA por parte de Correos.
- Retorno de información/trazabilidad.
- Gestión de estacionados.
- Correos Modify: Una webApp de fácil acceso desde cualquier dispositivo fijo o móvil. Este servicio es un valor añadido que proporciona al cliente la opción de modificar datos en cuanto la recepción del su envío, por ahora sólo está disponible para el Paq Estándar y el Paq Premium.

Modificaciones posibles:

- Fecha y franja horaria.
- Entrega en City Paq. (Dentro de la misma provincia).
- Dirección de la entrega del envío (dentro de la misma provincia de destino).
- Notas de entrega. Realizar observaciones para facilitar la entrega del envío.
- Entregar en oficinas de Correos (dentro de la misma provincia).
- Guardar por vacaciones. Solicitar el almacenaje del envío hasta 21 días en la oficina de referencia del cliente.

Servicios adicionales y valores añadidos para clientes con contrato.

-Seguro Estándar: todos aquellos envíos que circulen bajo este producto llevarán incorporados un seguro que dé cobertura a potenciales incidencias como: extravíos, robos en reparto, mercancías dañadas o potenciales falta de contenido. Se facturará un importe pactado en función de los kilos tasados. Los envíos circularán con una única cobertura de seguro, no siendo acumulable. Este seguro conlleva una indemnización máxima de 15 euros/kg hasta un máximo de 500 euros por envío. Si el valor de la mercancía es menor se indemnizará por esta cantidad.

-Valor declarado de paquetería: Se podrá asegurar un envío por un mínimo de 0,60 y un máximo de 6.000 euros. Se cobrará sobre el valor declarado el valor de 1,5%, con un mínimo de 1,50 euros.

-Seguro LCTTM.

-Indemnización pactada /Autoseguro: prima fija por cada envío depositado, con el coste incluido en el envío.

-Reembolso.

-PEE (prueba de entrega electrónica) para clientes con contrato hay tres modalidades:

-PEE 5 postal (5 años en custodia) = 60 meses.

-PEE 10 postal (10 años en custodia) = 120 meses.

-PEE 15 postal (15 años en custodia) = 180 meses.

-Entrega exclusiva al destinatario (EED).

-Número de intentos parametrizables- tercer intento: actualmente tenemos 2 intentos de entrega pero con este servicio el cliente puede elegir 1 intento o 3 intentos de entrega del envío.

-Plazo de permanencia en Lista (VA): hay dos opciones:

-Menor o igual a 14 días.

- de 16 hasta 30 días.

En la etiqueta del envío en la parte inferior izquierda, llevará las iniciales VA, seguidas de un número que indica el tiempo de permanencia en Lista:

VA: tiempo estándar en Lista (15 días).

VA:0 =No tiene plazo en lista, (0 días en Lista).

VA: 30 = 30 días de permanencia e Lista.

-Escaneo de documentos y validación de documentos: sólo disponible para entregas en oficinas.

Estos dos servicios adicionales permiten o bien escanear documentos o escanear y validar la identidad del cliente.

- Expediciones: pueden ser completa o parcial.
- Logística inversa: a través del paq Retorno y Paq retorno Premium.
- Entrega con recogida.
- Alertas SMS y correo electrónico.
- Gestión del DUA por parte de Correos.
- Retorno de información / trazabilidad.
- Gestión de estacionado.
- Gestión de entrega:

- Nivel 1 fácil.
- Nivel 2 medio.
- Nivel 3 complejo.

Plazos para efectuar las reclamaciones:

- Mínimo: 3 días naturales.
- Máximo:
 - Demora: 21 días. Se indemniza con la tarifa abonada.
 - Pérdida: 1 año. Se indemniza 5,92 euros/kg.

CORREOS

3. PAQ PREMIUM

Se trata de un servicio para envío de paquetes y documentos, con y sin valor comercial para llegar lo antes posible a cualquier punto dentro del territorio nacional, Andorra y Portugal peninsular (solo disponible en este caso, la modalidad de entrega a domicilio). Se trata de un producto especialmente diseñado para distribuir envíos con y sin valor comercial, en los que el cliente necesite distribuir los envíos con carácter de urgencia. Se presta a particulares y clientes con contrato. Ofrece una calidad de entrega del 90% de los envíos en 24 horas.

Modalidades de entrega:

- Entrega a domicilio (PK).
- Entrega en oficina elegida (PL).
- Entrega en City Paq (disponible esta modalidad de entrega para Canarias).
- City Paq privado (PM).
- City Paq público (PW).
- Devolución (DX).

Servicios adicionales para clientes sin contrato:

El AR (aviso de recibo) desaparece y en su lugar es la PEF (prueba de entrega física).

Servicios adicionales para clientes con contrato:

- Entrega en fecha determinada: el remitente del envío indica la fecha en la que se debe realizar la entrega del envío, siempre con un plazo mayor garantizado. Solo en la modalidad de entrega a domicilio. El envío permanecerá en depósito hasta la fecha indicada por el mismo.
- Entrega en franja horaria: se garantiza un intento de entrega en la franja horaria que indique el remitente. Solo en la modalidad de entrega a domicilio. Únicamente se presta en capitales de provincia y poblaciones que disponen de turno de reparto de tarde, realizándose el intento de entrega en la franja horaria indicada por el remitente. Existen 4 franjas horarias (desde las 9 horas a las 21 horas) para este servicio:
 - a) 09:00 a 12:00.
 - b) 12:00 a 15:00.
 - c) 15:00 a 18:00.
 - d) 18:00 a 21:00.

Productos sustitutivos:

Paq Estándar y Paq 24.

En este producto sólo se hace referencia a lo que es distinto del Paq Estándar

4. SOBRE PREPAGADO PAQ PREMIUM

Correos comercializa estos sobres plastificados como una forma de prepago del Paq Premium. Su ámbito es España, Andorra y Portugal peninsular. Cuenta con una única tarifa plana por cada modelo de sobre con independencia de la zona geográfica a la que vaya destinada el envío. Tiene seguimiento informatizado con posibilidad de consulta a través de los sistemas de seguimiento establecidos por Correos para el resto de productos registrados.

No admite ningún **servicio adicional**. Se comercializan en la red de oficinas, bien individualmente o en pack de 10 o 25 sobres prepagados. Se encuentran disponibles en dos **tamaños**:

-Hasta 350 gramos:

-En caso de demora, se devuelve la tarifa abonada.

-En caso de pérdida, indemnización de 30 euros.

-Hasta 1 kg:

-En caso de demora, se devuelve la tarifa abonada.

-En caso de pérdida, indemnización de 40 euros.

5. EMBALAJES DE LIBRE SERVICIO PAQ PREMIUM Y PAQ ESTÁNDAR

Nuevos servicios incorporados a estos productos. Disponibles en dos colores: blanco para el Paq Estándar y azul para el Paq Premium. Se comercializan en las oficinas de Correos como embalajes de libre servicio, con tarifa plana, con independencia de la zona geográfica (España o Portugal), sin tenerse en cuenta el peso, dado que es orientativo y viene predeterminado por su volumen, según el embalaje elegido. Llevan incluido un seguro en el precio de 101 euros, como cobertura contra pérdida, robo o deterioro. Admite opcional reembolso hasta 200 euros como máximo y un mínimo de 2 euros.

-Caja:

*Caja mediana: 390 x 280 x 190 mm (3,5 kg).

*Caja grande: 500 x 300 x 300 mm (7,5 kg).

-Sobre acolchado:

*Pequeño: 184 x 261 mm (110g).

*Grande: 310 x 419 mm (210 gr).

-Sobre semirrígido:

*Pequeño: 184 x 261 mm (100 gr).

*Grande: 310 x 410 mm (200 gr).

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

6. PAQ TODAY

Es el nuevo servicio de paquetería más rápido del Grupo Correos, con recogida y entrega de envíos en el mismo día.

Paq Today es un servicio exclusivo para clientes con contrato. Se abre el producto a la comercialización en algunas oficinas para particulares, limitado hasta 8 kg y sin opción a agrupar en expediciones.

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

Recogida por la mañana y entrega por la tarde en el mismo día. La entrega se realizará de 15 a 21 horas. La hora límite de recogida/depósito de envíos:

-Depósito en el centro logístico de Correos: 14:00 h.

-Recogida en almacén o en tienda del cliente: 13:00 h.

-Ámbito:

Nacional: España, Baleares y Canarias.

Plazos de entrega:

Plazos de entrega garantizada en el mismo día de su imposición, siempre que se admita antes de la hora límite para determinar el cómputo de plazo de entrega que será:

-Recogidas en el domicilio del cliente: hasta las 13:00 horas.

-Admitidos en las Oficinas de Correos: hasta las 14:00 horas.

Modalidades de entrega:

-Entrega a domicilio: (PD) 2 intentos de entrega y 15 días en lista en la oficina de referencia del destinatario.

-Entrega en oficina elegida:(PF) 15 días a disposición del destinatario, se le avisa mediante sms y/o email con recordatorio a los 5 y 10 días.

-Devoluciones: (DA).

Dimensiones:

En forma de caja o sobre:(no aparece por ningún lado que tenga medidas en forma de rollo o tubo).

-Máximas: 39 x 39 x 29cm.

-Mínimas: 10 x 15cm.

Peso:

- Peso máximo real: 5 kg. (Cliente con contrato).
- Peso máximo real: hasta 8 kg. (Clientes particulares).
- Peso máximo volumétrico: hasta 8 kg (cliente con contrato).
- Los clientes particulares no se le aplica el peso volumétrico.

Acondicionamiento: cualquier embalaje que garantice la integridad del contenido.

Operativa de distribución:

- Operativa centralizada: Cuando en el proceso pasa por todos los puntos de Correos: recogida al cliente, Masiva, ACR. (Aguas arriba).
- Operativa descentralizada: es la USE la que se encarga de recogerlo y entregarlo. (Aguas abajo).

Valores añadidos para clientes particulares/sin contrato:

- Valor declarado de paquetería (antiguo seguro a todo riesgo).
- Seguro LCTTM.
- Reembolso: con un máximo de 1000 euros para envíos de entrega a domicilio. En oficina hasta 2.499,99 euros. La forma de hacer llegar al destinatario del reembolso la cantidad girada será exclusivamente ingreso en cuenta (de 3 a 5 días).
- PEE 5-Postal: al ser cliente particular sólo tiene la opción de custodia de 5 años.

Valores añadidos/Servicios adicionales para clientes con contrato:

- EED: Entrega exclusiva al destinatario (mayores de 14 años).
- Entrega en franja horaria: se garantiza un intento de entrega en la franja horaria que indique el remitente.(Desde las 09:00 horas a las 21:00 horas).
- Entrega en fecha determinada.
- Escaneo de documentos y escaneo de validación: son dos servicios adicionales de recogida de firma y servicios de paquetería ofertados en oficinas. Permiten o bien escanear documentos o escanear y validar la identidad del cliente.
- Entrega parametrizable: actualmente el número de intentos de entrega son 2 y con este servicio el cliente puede concertar un tercer intento de entrega.
- PEE: Prueba de entrega electrónica; al ser cliente con contrato puede elegir entre PEE 5, PEE 10 y PEE 15 años.
- Entrega con recogida.

-Plazo de permanencia en lista: (VA).

-Menor o igual a 14 días.

-De 16 a 30 días.

-15 días (tiempo estándar en lista).

-Gestión de incidencias (GPI).

-Gestión de entrega o admisión (nivel 1 fácil, nivel 2 medio, nivel 3 complejo).

-Gestión de estacionados: puede ser antes del reparto o posteriori.

-Antes del reparto: falta de contenido, dirección incompleta, expedición incompleta, etiqueta ilegible...(asignación directa).

-Después de reparto: dirección incorrecta, rehusado, el destinatario ya no vive allí.... (asignación envíos en el reparto).

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

-Renunciable en contrato. (Ha de ser expresada dicha renuncia a la hora de la firma del acuerdo).

-Pactable mediante descuentos.

-El devengo de la prima de seguro, será reflejada de forma explícita en la factura.

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

-Seguro LCTTM.

-Valor Declarado de Paquetería.

-Expediciones: pueden ser completas o parciales.

-Recogida a domicilio.

-Retorno de la información/Trazabilidad.

-Alertas SMS al móvil del destinatario.

7. PAQUETE RENFE: (Puerta a puerta).

Servicio creado para facilitar a los pasajeros de Larga Distancia y AVE, el transporte de sus equipajes, gracias al acuerdo entre Correos y RENFE "Puerta a puerta". Correos recoge el equipaje en el punto indicado y si el cliente lo prefiere puede depositarlo en una oficina de Correos, un hotel o en el domicilio del cliente. Este servicio lo presta en más de 230 localidades.

Ámbito: Nacional.

Plazos de entrega: está previsto en un día (24 horas) para las capitales de provincia con conexiones más frecuentes (Madrid, Barcelona, Valencia y Sevilla) y un máximo de 2 días (48 horas) para resto de capitales, para municipios 72 horas.

Operativa:

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

No se le aplica peso volumétrico y su código de barras empieza por PK.

Este servicio admite el transporte de 3 bultos x billete y de un máximo de 27 bultos x referencia; y hasta un máximo de 25 kg por bulto.

Se puede transportar equipaje de maletas y equipaje considerado especial (instrumentos musicales guardados en su funda, carritos de bebé y, esquís y palos de golf).

Dimensiones máximas:

$L + A + A = 250$ cm, excepto los palos de golf y esquís.

Contratación del servicio:

La contratación y modificación del servicio, se puede realizar a través de la web www.renfe.com hasta las 12 horas del día laborable anterior a la fecha de recogida del equipaje, y el cliente selecciona el punto de recogida y entrega que puede ser un domicilio, un hotel, una oficina de Correos, en cualquier sitio que nos facilite el cliente.

paq today y equipajes Renfe son modalidades del paq Premium

8. PAQ LIGERO

Producto que permite el envío de documentos con y sin valor comercial hasta 2kg de peso y que no requiere firma del destinatario (entrega a domicilio o en el buzón, misma operativa que para la carta urgente nacional). Aunque no es un envío registrado si lleva trazabilidad.

Ámbito: nacional, España y Andorra.

Siglas:

-PH: Paq Ligero entrega a domicilio.

-DH: Devolución del Paq Ligero.

Peso:

-Hasta 2 kg. (Al meterlos en Iris y meter las medidas el programa aplica el peso volumétrico).

Medidas en forma de caja o sobre:

Máximas: 23 x 35 x 2 cm.

Mínimas: 10 x 15 cm.

*No aparece en el book de Correos medidas en forma de tubo o rollo.

Plazo de entrega:

24/48 horas. (Los envíos destinados a Canarias, Ceuta o Melilla, se le sumará 24 horas más debido a trámites aduaneros).

Opciones: Con y sin contrato.

Garantías: Al ser un envío de entrega sin firma no cuenta con indemnización en caso de pérdida o extravío e incumplimiento de plazos de entrega.

Servicios adicionales/Valores añadidos:

-Trazabilidad.

-Gestión del DUA por parte de Correos.

-Recogida a domicilio (con contrato).

-Gestión de estacionamiento (con contrato).

-Alerta sms/email (con contrato).

Tarifas:

Se establecen las mismas tarifas en cuanto a zonas y tramos de peso para clientes con y sin contrato. Según zona:

- Zona 1, 2 y 3: envíos intrapeninsulares y Andorra.
- Zona 4: Baleares, Ceuta y Melilla.
- Zona 5: Canarias.
- Zona 6: Canarias inter- islas.

Según tramos de peso:

- Hasta 250 gramos.
- Más de 250 hasta 500 gramos.
- Más de 500 hasta 1 kg.
- Más de 1 kg hasta 2 kg.

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

Nota: este producto está pendiente de desarrollo.

The logo for CCGT Correos is a large, semi-transparent watermark in the background. It features a stylized hand holding a mail envelope above the letters 'CCGT' in a bold, sans-serif font. Below 'CCGT' is the word 'CORREOS' in a smaller, all-caps, sans-serif font. The background of the logo is split diagonally from the bottom-left to the top-right, with a light red/pink color on the upper half and a light grey color on the lower half.

CCGT
CORREOS

9. PAQ RETORNO/PAQ RETORNO PREMIUM

Servicio que permite a cualquier empresa disponer de una solución para las mercancías que quiere recuperar de sus clientes de una manera eficaz y sin costes adicionales. Es un servicio complementario del Paq Estándar y Premium. Sólo para clientes con contrato.

Dispone de 2 modalidades:

1- Paq Retorno Premium (antes logística inversa): para la devolución de sus mercancías siempre que exista un envío de ida y este haya circulado por Correos. Ósea, que tanto la ida como la vuelta haya sido a través de Correos.

2- Paq Retorno: para el retorno de los envíos con origen de un tercero para una empresa, teniendo el control total en cada momento.

El plazo de validez del código de envío configurable (sólo para el paq retorno con pre- registro) hasta un máximo de 6 meses. De esta manera, la empresa puede decidir el plazo de tiempo que otorga a sus clientes para poder realizar su devolución.

Ámbito: Nacional, España y Andorra.

Zonas tarifarias: sólo 6 zonas, ya que no va a Portugal.

Plazos de entrega: se le suman 24 horas más.

Medidas y peso: el mismo que para el Paq Premium y el Estándar.

Servicios adicionales: los mismos que para el paq estándar y Premium.

Se pueden dar 3 situaciones diferentes:

1- Código del envío empieza por LI: Se prerregistra simultáneamente el envío de ida así, como la posible devolución (LI). Por lo tanto, la ida del envío se ha realizado con Correos a través del Paq Estándar o Premium. Siempre con pre- registro.

2- Código del envío empieza por L3: Cuando el envío de ida se ha entregado por otro operador o habiendo sido trabajada por Correos la devolución se pre- registra de forma independiente (ejemplo, los cupones de la ONCE). Siempre con pre-registro.

3- Código empieza por SN: Cuando el envío de ida se ha entregado por otro operador o habiendo sido trabajada la ida con Correos, la vuelta se produce de forma independiente. Siempre sin pre- registro.

Tanto para el LI como para el L3, para admitirlo en IRIS podemos acceder desde “envíos con pre-registro” y también desde “logística inversa”, pero para los SN, exclusivamente desde “logística inversa”.

10. ENTREGA CON RECOGIDA

Es un valor añadido del Paq Retorno Premium, asociados al Paq Estándar, Premium y Today. Está especialmente indicado para empresas que requieren la recogida de un documento o un objeto de forma simultánea a la entrega.

Una vez que llega el envío a la cartería se dan de alta ciego y una vez que se asignan a sección se vuelcan todas las instrucciones a la PDA del cartero. Nunca podemos entregar el envío con recogida si no podemos realizar todas las instrucciones requeridas por el cliente, si esto pasara en la PDA marcaremos “no entregado falta envío de vuelta” se llevaría de vuelta a la cartería y se estacionaria esperando las instrucciones del remitente.

Peso, medidas y plazos de entrega dependiendo de cuál sea el producto de ida: Premium, Estándar o Today.

No permite expediciones, siempre monobulto.

Obligado contrato.

Las zonas tarifarias si ya sabemos que no va a Portugal serían 6 pero sólo para el Premium y Estándar ya que el Today solo tiene 1 zona.

Acondicionamiento: si es un contrato lo que tiene que firmar el cliente, normalmente el paquete va con una bolsa de plástico (Pakinlist) pegada en el que se mete el contrato o documento a firmar, pero si es un objeto a recoger en el contrato entra el embalaje de retorno.

Los **servicios adicionales** que suelen pedir los clientes para este producto: EED, Entrega Segura y Validación y escaneo de documentación.

11. CORREOS EXPRESS

Correos Express Paquetería urgente S.A,S.M.E. es una empresa perteneciente al Grupo Correos, dedicada al transporte urgente de documentos y paquetería de expediciones multibulto tanto a nivel nacional como internacional.

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

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

- Las 17:00 horas en oficinas que tengan turno tarde (capitales de provincia).
- De las 14:00 horas en oficinas que tengan turno de mañana. Cada oficina debe saber cómo cursar los envíos.

Se graban los datos del remitente y destinatario. Siempre se ha de grabar el teléfono del remitente y destinatario para solventar, sin perder fecha cualquier incidencia en la entrega. Se pueden grabar 5 bultos por expedición con un peso total máximo de 100 kg y peso unitario de 40 kg, siempre que se admita en Correos Expres, y hasta 30 kg si lo admitimos en nuestras oficinas de Correos.

Se pueden admitir envíos dirigidos a:

- Apartados de Correos: para ello se marca esta opción en la aplicación y se introduce el número de apartado y código postal de destino y la aplicación devuelve la oficina en la que se encuentra el apartado.
- Centro Penitenciario: cuando los envíos lleven como dirección un centro penitenciario, debe detallarse en el campo de observaciones la contraseña o clave y advertir al remitente que hay algunos centros que no admiten estos envíos. Siempre se ha de grabar el número de teléfono del remitente.
- Lista de Correos: generalmente no se pueden admitir estos productos dirigidos a lista de Correos pero hay una excepción, si es Correos Express quien lo admite sí. Esto se da en el caso que el intento de entrega ha sido infructuoso y mediante acuerdo con el cliente lo dirigen a la oficina de referencia del destinatario para facilitarle la recogida.

Garantías:

En caso de no cumplir con los horarios de entrega (salvo causas ajenas a Correos Express), se reintegrará el 100% de la tarifa abonada “envío garantizado”.

Curso:

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

- En las oficinas con turno tarde, los envíos admitidos serán recogidos por empleados de Correos Express.
- En las oficinas de las capitales de provincia con turno mañana, también recogerán los envíos empleados de Correos Express, pero siempre antes de las 15.00 horas. En casos excepcionales, si el empleado de Correos Express no hubiese llegado a esta hora, de forma extraordinaria se cursarían por la ruta provincial de Correos, para que estos envíos no pierdan plazo de calidad.
- En el resto de las oficinas con turno de mañana se cursarán a través de la ruta provincial de Correos.

Cuando el empleado de Correos Express haya recogido los envíos, se imprime la relación de los envíos por duplicado, firmando una copia que se queda en la oficina y la otra se la llevará junto a los envíos. En ese momento leerá los envíos con la PDA, para verificar que coinciden con las órdenes de recogida recibidas, esta misma operación se realizará en el caso de que salga en la ruta provincial de Correos.

Devolución del envío:

Caso de que un cliente desee devolver un envío desde el menú principal se accede a la aplicación de Correos Express y entrando en “logística inversa” se introduce el número localizador del envío que genera una orden de recogida en Correos Express para que el rutero pase a recogerlo. Estos envíos no admiten servicios adicionales.

11. PAQ 10

Con compromiso de entrega garantizada antes de las 10 horas del día siguiente laborable al de su admisión, en capitales de provincia y en más de 500 poblaciones.

- Destino territorio nacional peninsular y Baleares.
- Destino Canarias, siempre que el contenido sea documentos y estén exentos de trámites aduaneros.

Peso y medidas:

$L + A + A = 2,40$, sin que ninguna de las tres sea superior a 1.20m.

Mínimas : 15 x 10 cm.

Peso máximo por bulto: 40 kg si es admitido en Correos Express y 30 kg si es admitido en nuestras oficinas.

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

Expedición: un máximo de 5 bultos sin que el peso total pase de 100kg.

Cubicajes:

- Destinos nacionales peninsulares incluidos Chrono Portugal, y europeos por carretera 200kg/m cúbico según fórmula: $L \times A \times A$ (en cm)/5000.

- Canarias, Ceuta, Melilla y destinos internacionales vía aérea 167kg/m cúbico según la fórmula $L \times A \times A$ (en cm) /6000.

- Destinos nacionales insulares, Baleares y Canarias marítimo 333kg/m cúbico.

Características:

- 2 intentos de entrega.
- Trazabilidad online, con información del estado del envío en tiempo real.
- Comprobante de entrega digital en tiempo real.
- Notificación de soluciones en tiempo real, con gestión inmediata de incidencias.
- Sistemas de alertas: email, sms, fax, etc.
- Gestión proactiva de la devolución (GPI).
- Localización inmediata del destinatario (LID).
- Todos los envíos con un mínimo de 4 lecturas.

Servicios adicionales/Valores añadidos:

- Seguro a todo riesgo: un máximo por envío asegurado de 3000 euros y hasta 6.010,12 euros 1,5% del valor declarado.
- Seguro básico: seguro que da derecho a una indemnización de 18,03 euros/kg y hasta un límite máximo de 540,90 euros por paquete y de 1202,02 euros por expedición.
- Sábados y festivos se consideran días inhábiles.
- Posibilidad de entrega en sábados, según poblaciones y sólo para el Paq 14 y el Paq 24, con suplemento por expedición.
- Reembolso: hasta un máximo permitido de 2.499 euros, para abono en cuenta corriente (de 3 a 5 días).
- Expediciones: máximo 5 bultos con un peso total máximo de 100kg.
- Logística inversa.
- Suplemento por entrega en pueblos.
- Servicio de digitalización de albarán.
- Portes debidos.
- Entrega Plus.
- Entrega en franja horaria.
- Entrega en oficina de Correos (Paq 24). Es un servicio gratuito y permite enviar el paquete a cualquier oficina de Correos.

Garantías:

- En el caso de no cumplir el horario de entrega (salvo causas ajenas a Correos Express), se reintegrará el 100% del precio del porte.
- En caso de pérdida, la indemnización correspondiente al seguro básico LCTTM: 5, 92 euros/kg.

Todo lo que está entre paréntesis son características comunes de los productos

12. PAQ 14

Con compromiso de entrega garantizada antes de las 14:00 horas del día siguiente laborable a la fecha de su admisión.

- Destino territorio nacional peninsular y Baleares.
- Destino Canarias siempre que el contenido sea documentos y esté exentos de trámites aduaneros.

Para adaptarse a cada tipo de destinatario, se ha creado el Paq empresarial 14 para envíos exclusivamente de empresa a empresa.

13. PAQ 24

Con entrega garantizada al destinatario a lo largo del siguiente día laborable a su admisión.

- Destino todo territorio peninsular (España y Portugal) y Baleares.
- Ceuta, Melilla, Andorra Y Gibraltar al segundo día laborable.

Para adaptarse a cada tipo de destinatario, se crea el servicio ePaq 24, con el que entrega puerta a puerta al día siguiente, especialmente concebido para la distribución de compras online a particulares.

También se ha incorporado el Equipaq 24, que consiste en el transporte de maletas en 24 horas para personas que quieran evitar viajar con equipaje.

Paquetería comercializada directamente por la empresa Correos Express:

14. EQUIPAQ 24

Creado para clientes que no quieran viajar con equipaje.

Principales características del producto:

- Servicio de hoy para mañana, con recogida y entrega de maletas puerta a puerta.
- También se puede realizar la admisión directamente en la oficina, para que sea recogida la maleta por el procedimiento habitual de recogida de CEX que tenga la oficina.
- Peso máximo hasta 25 kg.
- Tarifa plana por maleta: 18,90 euros – Precio de lanzamiento 15,50 euros.
- Cobertura en todo el territorio nacional peninsular y Baleares.
- Entrega en sábado.
- Multibulto: máximo hasta 5 maletas por envío.
- Seguro LCTTM incluido en el porte. Con posibilidad de contratar un seguro a todo riesgo, con una cobertura máxima de 3.000 euros.

Para el Paq maleta se usan las etiquetas específicas de CEX.

Principales características del servicio de recogida:

- El cliente puede pedir que un envío que desea realizar le sea recogido en su domicilio.
- Este servicio está especialmente indicado para la tarifa plana, porque el cliente puede llevarse el embalaje para preparar el envío en su domicilio sin necesidad de tener que volver a la oficina a depositarlo.
- Precio del servicio: 3 euros.
- Plazo de entrega del envío: el propio del paquete contratado.

El Paq tiene que ser el Paq 24 porque se entrega en sábado, está claro que en sábado el Paq 14 pero como se lee en las condiciones del servicio de recogida indica que este servicio está indicado para tarifa plana y el Paq 14 no tiene tarifa plana o Paq de libre servicio.

15. ENVÍOS URGENTES A BALEARES

Servicio de entrega urgente para envíos a Baleares.

Plazo de entrega garantizado en los 2 días laborables siguientes a la admisión para Mallorca e Ibiza y en 3 días para el resto de las Islas Baleares.

16. CANARIAS EXPRESS

Servicio de entrega urgente para envíos a Canarias.

Entrega garantizada en el siguiente día laborable al de su admisión en Gran Canarias y Tenerife. Resto de las Islas Canarias 2 días.

17. CANARIAS AÉREO

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

Entrega garantizada en los 2 días laborables siguientes al de su admisión en Gran Canarias y Tenerife. Resto de las Islas Canarias 3 días.

18. CANARIAS MARÍTIMO

Servicio de entrega económica y sin carácter de urgencia para envíos a Canarias.

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

Los servicios adicionales, peso y operativa es común al resto de productos de Correos Express