



# Tema 3

---

Productos y servicios: Comunicación.  
Paquetería de Correos y de Correos Express.  
Servicios e-commerce y Citypaq

# Contenido

## **3.1. Introducción a los productos de Correos: atributos y valores añadidos**

### **3.2. Servicios de comunicación**

- 3.2.1. Carta ordinaria
- 3.2.2. Carta certificada
- 3.2.3. Notificaciones
- 3.2.4. Servicios de marketing directo
- 3.2.5. Respuestas comerciales
- 3.2.6. Libros
- 3.2.7. Publicaciones periódicas
- 3.2.8. Cecograma
- 3.2.9. Servicios telegráficos

### **3.3. Paquetería de Correos y de Correos Express**

- 3.3.1. Paquetería de Correos
- 3.3.2. Paquetería y servicios Correos Express

### **3.4. Servicios e-commerce y Citypaq**

- 3.4.1. Canales digitales de Correos
- 3.4.2. Soluciones e-commerce a clientes
- 3.4.3. Servicios Citypaq

### 3.1. Introducción a los productos de Correos: atributos y valores añadidos

A lo largo de este tema se hará una exposición de los diferentes productos y servicios que integran la oferta de Correos, desde los más tradicionales (carta, tarjeta postal, etc.) hasta los más innovadores (servicios e-commerce, servicios Citypaq, etc.), muestra evidente de la adaptación de Correos a las nuevas necesidades de los clientes y del mercado, sin dejar de lado los servicios clásicos. La presentación de cada producto o servicio responde a la gran importancia que tiene conocer cada uno de ellos con el mayor detalle posible; por ese motivo se facilita información pormenorizada sobre las características particulares de cada uno de ellos (ámbito de prestación, plazos de entregas, medidas y volúmenes, valores añadidos y servicios adicionales que se pueden contratar, etc.). Adicionalmente y de manera lógica, se hace una explicación concisa y clara de su razón de ser y función.



Por otro lado es importante presentar cada uno de los servicios más innovadores (canales digitales, *marketplace*, etc.) con precisión, por ser fundamentales en el desarrollo social y económico actual. También aquellos que colaboran activamente con el fomento de los bienes de interés cultural, como es el caso de los servicios específicos creados para los peregrinos del Camino de Santiago o las características que acercan los servicios de Correos a personas como puede ser el caso de aquellos que tienen movilidad reducida, todo ello sin dejar a ningún *target* de usuario fuera (tramitaciones tradicionales junto con las nuevas formas de comunicación) y persiguiendo siempre la adaptación y la innovación en el mercado presente y futuro.

Por último, se dedica un apartado independiente a los servicios propios de Correos Express, la empresa de paquetería urgente del Grupo Correos que apoya el desarrollo y crecimiento de empresas, profesionales y particulares, con servicios en la península ibérica y otros destinos internacionales.

### 3.2. Servicios de comunicación

Correos es una empresa que trabaja en el ámbito de las comunicaciones físicas y digitales, además de la paquetería, y que quiere continuar siendo líder en la distribución postal a los ciudadanos y a las empresas.

Sin embargo, la Administración electrónica, la banca digital y las facturas electrónicas, especialmente durante estos dos últimos años de pandemia, han sustituido las comunicaciones en formato papel y, por tanto, han abandonado los servicios postales a favor de los canales electrónicos. Correos se adapta a los nuevos tiempos, para lo que ofrece un abanico de productos y servicios para atender a las nuevas demandas de los ciudadanos y de las empresas. Para dotar de competitividad dicha oferta, incorpora la multicanalidad, la inmediatez y la personalización de los mensajes.

Dado que se trata de un mercado en expansión y atractivo para muchas empresas, Correos debe diferenciarse de sus competidores a través de la confianza que genera su larga trayectoria empresarial basada en la fiabilidad y la seguridad de sus servicios. A ello añade una continua innovación en los servicios que ofrece y una gran flexibilidad para adaptarse a las necesidades específicas de sus clientes.

Correos denomina **Línea de Comunicación** al conjunto de productos y servicios que ofrece al mercado con el objetivo de satisfacer las necesidades de comunicación escrita de ciudadanos y empresas, y el envío y distribución de documentos de carácter nacional e internacional.

### 3.2.1. Carta ordinaria

**a) Carta:** todo envío cerrado cuyo contenido no se indique ni pueda conocerse, así como toda comunicación en forma escrita sobre soporte físico de cualquier tipo, que tenga carácter actual y personal.

También se considerarán cartas los envíos de recibos, facturas, documentos de negocios, estados financieros y cualesquiera otros mensajes que no sean idénticos.

**b) Tarjeta postal:** toda pieza rectangular de cartulina consistente, o material similar, lleve o no el título de tarjeta postal, que circule al descubierto y que contenga un mensaje de carácter actual y personal.

## Glosario

**D + X:** Los términos D + X hacen referencia a los plazos de entrega. «D» es el día en que se realiza la admisión y el día que suma (+2, +3...) corresponde a los días de plazo para la entrega. Por ejemplo: D+2 quiere decir que el envío se entregará en un plazo de 2 días contabilizado a partir del día siguiente al de la admisión, es decir, si el envío se admite un lunes 13, se entregará un miércoles 15.

## CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

### Ámbito de admisión

Todo el territorio nacional, incluido Andorra.

### Ámbito de destino

Nacional: Todo el territorio nacional, incluido Andorra.

Internacional:

ZONA 1: Europa, incluida Groenlandia.

ZONA 2: Resto de países, excepto los de las zonas 1 y 3.

ZONA 3: Australia, Canadá, Estados Unidos, Japón, Nueva Zelanda y Rusia.

### Plazos de entrega

Nacional:

D+3 en el 93% de los envíos, en todo el territorio.

D+5 en el 99%.

(continúa en la página siguiente)

Internacional:

Europa: 2-4 días hábiles.

Resto: según país.

**Peso máximo**

2 kg.

**Medidas**

Máximas:

Sobre/Caja:  $L + A + A = 90$  cm (L, A,  $A \leq 60$  cm).

Rollo/Tubo:  $L + 2D = 104$  cm (L,  $D \leq 90$  cm).

Tarjeta Postal: 23,5×12 cm.

Mínimas:

Sobre/Caja: 14×9 cm.

Rollo/Tubo:  $L + 2D = 17$  cm (L,  $D > 10$  cm).

Tarjeta Postal: 14×9 cm.

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

**Entrega de los envíos**

Consta de un único intento de entrega.

La entrega de las cartas ordinarias se realiza en el buzón de destino y si las características físicas del mismo no lo hicieran posible y el destinatario no estuviera en su domicilio, se le dejará un Aviso de Llegada para poder recoger la carta en su oficina postal de referencia, donde **estará en lista** durante 15 días.

**Medios de franqueo**

Franqueo Pagado.

Metálico/sellos/tarjeta bancaria.

Franqueo a máquina.

**Valores añadidos/Servicios adicionales (para clientes con contrato)**

- Recogida a domicilio.
- Clasificación de envíos.
- Normalización de direcciones.

**Otras características**

- El destinatario o la persona autorizada podrá rehusar el envío postal en el momento de la entrega antes de abrirlo.

(continúa en la página siguiente)

**Glosario**

L = Largo; A = Ancho; A = Alto; D = Diámetro.

**Glosario**

**Estar en lista:**

Significa que el envío se encuentra en una Oficina de Correos en disposición de ser recogido por el usuario.

**Glosario**

**Medio de franqueo:**

Aquellos efectos o signos que acreditan el pago de los servicios postales a los operadores postales que presten servicios incluidos en el Servicio Postal Universal.

- Para exportar envíos que contengan mercancía y sean dirigidos fuera de la UE, deberá realizarse con el producto Carta Certificada Internacional al menos, o con cualquier otro producto registrado, ya que se tiene que informar telemáticamente al país de destino del contenido de la mercancía.

#### **Garantías**

En estos servicios no procede indemnización alguna al no ser un producto registrado.

#### **Carta Digital**

Carta Digital permite enviar cartas ordinarias y certificadas por medio del ordenador desde la Oficina Virtual de Correos. Correos se encarga de imprimirlas y entregarlas en sobre cerrado en el domicilio del destinatario, depositada en su buzón.

Las características de este servicio son las mismas que las de una carta admitida en un buzón de calle o en una oficina de Correos.

Este servicio se presta a través de la Oficina Virtual de Correos, en el momento de tramitar el envío el cliente debe elegir:

- Tipo de franqueo: ordinario o certificado (en caso de seleccionar certificado, el cliente podrá contratar la Prueba de entrega electrónica si lo desea).
- Formato del envío: color o blanco y negro.
- El texto lo puede redactar en el momento o adjuntar un PDF.
- El pago se realizará a través de los medios disponibles (PayPal, tarjeta bancaria o con cargo al contrato).

### **3.2.2. Carta certificada**

Una carta certificada es una carta con servicio de certificado. Un servicio de **envío certificado** es aquel que, previo pago de una cantidad predeterminada a tanto alzado, comporta una garantía fija contra los riesgos de pérdida, robo o deterioro, y que facilita al remitente, en su caso y a petición de este, una prueba de depósito del envío postal o de su entrega al destinatario.

#### **CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO**

##### **Ámbito de admisión**

Todo el territorio nacional, incluido Andorra.

*(continúa en la página siguiente)*

### **Ámbito de destino**

Nacional:

Todo el territorio nacional, incluido Andorra.

Internacional:

ZONA 1: Europa, incluida Groenlandia.

ZONA 2: Resto de países, excepto los de las zonas 1 y 3.

ZONA 3: Australia, Canadá, Estados Unidos, Japón, Nueva Zelanda y Rusia.

### **Plazo de entrega**

Nacional:

D + 3 en el 93% de los envíos, en todo el territorio.

D + 5 en el 99%.

Internacional:

Europa: 2-4 días.

Resto: según país.

### **Peso máximo**

2 kg.

### **Medidas**

Máximas:

Sobre/Caja:  $L + A + A = 90$  cm ( $L, A, A \leq 60$  cm).

Rollo/Tubo:  $L + 2D = 104$  cm ( $L, D \leq 90$  cm).

Tarjeta Postal: 23,5×12 cm.

Mínimas:

Sobre/Caja: 14×9 cm.

Rollo/Tubo:  $L + 2D = 17$  cm ( $L, D > 10$  cm).

Tarjeta Postal: 14×9 cm.

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

### **Entrega de los envíos**

Consta de un único intento de entrega: entrega bajo firma a domicilio salvo excepciones no achacables a Correos.

(continúa en la página siguiente)

La entrega se efectuará en el domicilio del destinatario, entendiendo como domicilio el conjunto de datos geográficos que permitan identificar el lugar de entrega de los envíos. Estos envíos solo podrán entregarse al destinatario o a la persona autorizada.

Si el destinatario no estuviera en su domicilio, se le dejará un Aviso de Llegada para poder recoger la carta en su oficina postal de referencia, donde estará en lista durante 15 días.

#### **Medios de franqueo**

Franqueo Pagado.

Metálico/sellos/tarjeta bancaria.

Franqueo a máquina.

Franqueo electrónico.

#### **Valores añadidos/Servicios adicionales**

##### Nacional:

- Reembolso a domicilio, Apartado postal o Ingreso en cuenta.
- Valor declarado de la mercancía.
- Aviso de recibo.
- Prueba de entrega electrónica.
- Certificación de imposición o de entrega.
- Petición de devolución o modificación de dirección.
- Petición del remitente de reexpedición.
- Recogida a domicilio (para clientes con contrato).
- Clasificación de envíos (para clientes con contrato).
- Normalización de direcciones (para clientes con contrato).
- Retorno de información (para clientes con contrato).
- Segundo intento de entrega (para clientes con contrato).

##### Internacional:

- Reembolso (según país).
- Valor declarado de la mercancía (según país).
- Aviso de recibo (según país).
- Certificación de imposición.
- Recogida a domicilio (para clientes con contrato).
- Clasificación de envíos (para clientes con contrato).
- Normalización de direcciones (para clientes con contrato).

Si el exportador necesita realizar un DUA de Exportación, Correos le presta el servicio cualquiera que sea el destino.

(continúa en la página siguiente)



### Otras características

- Los envíos circulan con carácter registrado e identificados individualmente mediante una etiqueta con código de barras adherida en el anverso.
- El destinatario o la persona autorizada podrá rehusar el envío postal en el momento de la entrega antes de abrirlo.
- Si el destinatario de un objeto certificado no pudiera o no supiera firmar, lo hará en su lugar un testigo, debidamente identificado. En ningún caso podrá estampar su firma como testigo el empleado del operador postal que efectúe la entrega.
- Si el certificado nacional tuviese contratado un segundo o tercer intento de entrega, no se procederá a un segundo o tercer intento de entrega cuando el certificado sea rehusado o rechazado por el interesado o su representante, tenga una dirección incorrecta, destinatario desconocido, fallecido o causas de análoga naturaleza que hagan objetivamente improcedente el segundo o tercer intento de entrega.
- Para exportar envíos que contengan mercancía y sean dirigidos fuera de la UE, deberá realizarse con el producto Carta Certificada Internacional al menos, o con cualquier otro producto registrado, ya que se tiene que informar telemáticamente al país de destino del contenido de la mercancía.

### Garantías

Estos servicios recogen la posibilidad de pedir una indemnización si se produce alguna de las siguientes incidencias: Retraso/Demora, Extravío/Robo o Deterioro.

## 3.2.3. Notificaciones

Las notificaciones son envíos certificados procedentes de organismos públicos (con entrega bajo firma) que incluyen prueba de entrega física o electrónica y **dos intentos de entrega** a domicilio, según requerimiento legal.

La contratación de este producto incluye los siguientes servicios:

- Aviso de recibo o prueba de entrega electrónica.
- Gestión de entrega de notificaciones (segundo intento de entrega si el primero resulta fallido).

Existen dos tipos de notificaciones:

- Administrativas: se acogen a la Ley 39/2015 PACAP.
- Judiciales: se acogen al Reglamento Postal y LOPJ (1985).

Las dos cuentan con dos intentos de entrega. La gestión de entrega queda de la siguiente manera:



- a) En las notificaciones administrativas, el segundo intento de entrega se hará en fecha distinta al primero y en distintos turnos, por lo que generalmente el segundo intento se gestionará en el turno de tarde.
- b) En las notificaciones judiciales, el segundo intento de entrega se hará en fecha distinta al primero, pero podrá mantenerse en el mismo turno.

Las notificaciones deberán practicarse en la forma prevista en el RD 1829/1999, por el que se aprueba el Reglamento Postal, que está en vigor en todo lo que no se oponga a la citada Ley 39/2015.

Puede consultarse *in extenso* la Ley 39/2015 en el enlace siguiente: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565>.

### CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

#### Ámbito de admisión

Todo el territorio nacional (no incluye Andorra).

#### Ámbito de destino

Nacional (no incluye Andorra).

#### Plazo de entrega

Nacional:

D+3 (93% de los envíos).

En casos de envíos masivos, los compromisos de plazos se fijarán de acuerdo con el cliente.

#### Peso máximo

2 kg.

#### Medidas

Máximas:

Sobre:  $L+A+A = 90$  cm ( $L, A, A \leq 60$  cm).

Mínimas:

Sobre:  $14 \times 9$  cm.

#### Entrega de los envíos

La característica fundamental que identifica a los envíos como certificados, respecto a la entrega, consiste en que esta siempre se realiza bajo firma del destinatario o

(continúa en la página siguiente)

persona autorizada, ya tenga lugar en el domicilio del destinatario o en oficina de Correos.

Por regla general, en caso de no ser posible la entrega (después del segundo intento), el envío permanecerá en lista siete días, salvo que el cliente indique otro plazo.

No procederá un segundo intento de entrega cuando la notificación sea rehusada o rechazada por el interesado o su representante, tenga una dirección incorrecta, destinatario desconocido, fallecido o causas de análoga naturaleza que haga objetivamente improcedente el segundo intento de entrega. El empleado de Correos siempre deberá hacer constar su firma y número de identificación en el aviso de recibo o PEE que, en su caso, acompañe a la notificación, y en el aviso de llegada, si el mismo procede. Todas las notificaciones disponen gratuitamente de control y seguimiento sobre la entrega en la web de Correos.

#### **Medios de franqueo**

Franqueo Pagado.

Metálico/sellos/tarjeta bancaria.

Franqueo a máquina.

#### **Valores añadidos/Servicios adicionales (solo para clientes con contrato)**

- Tercer intento de entrega.
- Retorno de información.
- Recogida a domicilio.
- Clasificación de envíos.
- Digitalización de envíos.
- Normalización de direcciones.

#### **Otras características**

En el anverso del envío debe figurar la palabra «Notificación» o una etiqueta que identifique el producto y, debajo de ella, en caracteres de menor tamaño, el acto a que se refiera (citación, requerimiento, resolución) y la indicación «Expediente núm. ...» o cualquier otra expresión que identifique el acto a notificar. Cada envío irá identificado con un código de barras.

#### **Garantías**

Las garantías se establecen por acuerdo con el cliente para envíos masivos. Para no masivos, es la garantía de una carta certificada por pérdida.

No obstante, este tipo de servicio tiene además unas penalizaciones por incumplimiento del proceso notificador.

## Glosario

### **Público objetivo:**

También conocido por su denominación inglesa de *target group* o *target*.

Concepto usado con frecuencia en el marketing. Se trata del grupo de personas o empresas al que está dirigida una marca, producto o campaña. Son aquellos que, por sus características, están más inclinados a adquirir un producto o un servicio o a llegar a un acuerdo comercial.

## 3.2.4. Servicios de marketing directo

Los productos de marketing directo cuentan con diferentes tipologías en función del tamaño del envío, las especificaciones y el lugar de entrega.

### **A) Publibuzón**

- Envío de publicidad sin personalizar que llega a todos los buzones.
- Si el cliente no necesita base de datos, porque sabe en qué zona geográfica se encuentra su público objetivo, este servicio se utiliza para enviar, mediante buzoneo, la publicidad de ofertas, promociones, catálogos...
- Se requiere un mínimo de 100 envíos por remesa.
- Publibuzón permite realizar, en todo el territorio nacional, acciones publicitarias o promocionales para captar clientes —directamente por buzoneo— mediante comunicaciones en las que no figura ningún dato sobre la identidad del destinatario.
- Se pueden seleccionar los barrios y las zonas geográficas en función de la zona de influencia de los puntos de venta del cliente o del **público objetivo** al que este se quiera dirigir.

### CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

#### **Ámbito**

España y Andorra.

#### **Plazo de entrega**

Entre 2 y 6 días hábiles (4 días hábiles en el 90% de los envíos).

#### **Peso**

Peso máximo unitario por envío: **100 g.**

#### **Medidas**

Debido a que la entrega de estos envíos solo se puede realizar en el buzón del destinatario, las medidas de estos envíos deben permitir su depósito en el buzón mediante una manipulación sencilla que como mucho obligará al cartero a doblar el envío por la mitad.

- Medidas máximas: 23×33×2 cm.
- Mínimas: 9×14 cm.

#### **Otras características**

Dimensiones y formato de los envíos normalizados al primer tramo de tarifas, es decir, **peso:** 20 g, **formato:** sobre o tarjeta, **medidas** comprendidas entre las mínimas de 14×9 y las máximas de 23,5×12 cm y un espesor máximo de 5 mm.

(continúa en la página siguiente)

### **Acondicionamiento**

1. Deberán ir al descubierto o en sobre cerrado con la indicación «Para inspección postal abrir aquí».
2. Los embalajes de plástico deberán ser autorizados por los Servicios Comerciales de Correos.
3. Se debe enviar la publicidad agrupada en **paquetes de 25, 50 o 100** ejemplares, acompañados de una relación por triplicado en la que constará:
  - Peso de cada impreso (hasta un máximo unitario de 100 g).
  - Lugar de distribución (normalmente el listado de códigos postales).
  - Número de ejemplares (por cada destino).

### **Servicios adicionales/Valores añadidos (solo para clientes con contrato)**

- Recogida a domicilio (se debe consultar disponibilidad según origen y horario).
- Selección de sectores de distribución (se deberá consultar previamente con Operaciones para su aprobación).
- Destrucción de envíos devueltos.
- Análisis de geomarketing.

## **B) Publicorreo Óptimo**

- Envíos postales para promocionar bienes y servicios.
- Podrán incluir, además, objetos o mercancías promocionales siempre que ello no impida su tratamiento automatizado y su posterior entrega en el buzón domiciliario.
- Este servicio se presta a clientes con y sin contrato.
- Estos envíos han de reunir los siguientes requisitos:
  - Estar formados por comunicaciones publicitarias o promocionales, muestras, catálogos, estudios de mercado o publicidad.
  - Que contengan un mensaje similar, aunque el nombre, dirección y cualquier número o código de identificación que se asigne a sus destinatarios sean distintos en cada caso.
  - Que se remitan a un mínimo de 100 destinatarios por remesa; para llegar a este mínimo se puede contabilizar junto a envíos de Publicorreo Internacional.
  - Las señas podrán figurar en el objeto mismo o en su envoltura porque son envíos con dirección.
  - El personal autorizado de Correos, en especial en el proceso de admisión, podrá comprobar que los envíos cumplen con las características propias del producto contratado.
  - Debe indicarse que se trata de un envío de Publicorreo Óptimo en el anverso del envío (cara donde va la dirección del destinatario).

## CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

### Ámbito de admisión

Todo el territorio nacional, incluido Andorra.

### Ámbito de destino

Nacional:

Zona A: Envíos con destino local, capitales de provincia, localidades con administraciones de Correos y poblaciones de más de 50.000 habitantes especificados por Correos.

Zona B: Resto de destinos.

### Plazo de entrega

Nacional:

Entrega en 4 días hábiles, entrega en todo el territorio nacional (en el 90% de los envíos).

### Peso máximo

800 g.

### Medidas

Para que estos envíos puedan ser tratados automáticamente y totalmente entregables en el buzón, deben adaptarse a las siguientes medidas:

- Máximas: Formato sobre: 23×33×2 cm.
- Mínimas: Formato sobre: 9×14 cm.

No se aceptarán, para este producto, los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas aunque lleven adherida la etiqueta de 10×7 cm admitida en otros productos, ya que no podría automatizarse su clasificación.

### Entrega de los envíos

Consta de un único intento de entrega.

Entrega en casillero domiciliario.

### Medios de franqueo

Franqueo pagado.

Metálico/sellos/tarjeta bancaria.

Franqueo a máquina.

(continúa en la página siguiente)

### Valores añadidos/Servicios adicionales (solo para clientes con contrato)

- Información de devoluciones.
- Destrucción de envíos devueltos.
- Seguimiento de campañas.
- Recogida a domicilio.
- Clasificación de envíos.
- Normalización de direcciones.

### Garantías

En estos servicios no procede indemnización alguna al no ser un producto registrado.

El Publicorreo Internacional es un producto que se asimila en cuanto a características con el Publicorreo Óptimo con la diferencia del ámbito y algunas características específicas del mismo.

### C) Publicorreo Premium

- Envíos de **mailing** personalizado que cumplan dos requisitos:
  - Destinados a la promoción y venta de bienes y servicios que, por las características especiales del mensaje que contengan, necesiten tener mayor flexibilidad en su formato y peso.
  - Por su formato o color no pueden ser depositados en el buzón del destinatario o tratados y clasificados automáticamente por Correos.
- **Publicorreo Premium** está especialmente indicado para enviar muestras y objetos promocionales. Los envíos deben reunir los siguientes requisitos:
  - Estar formados por comunicaciones publicitarias o promocionales, muestras, catálogos, estudios de mercado o publicidad.
  - Que contengan un mensaje similar, aunque el nombre, dirección y cualquier número o código de identificación que se asigne a sus destinatarios sean distintos en cada caso.
  - Que se remitan a un mínimo de 100 destinatarios por remesa, para llegar a este mínimo se puede contabilizar junto con los envíos de Publicorreo Internacional.
  - Son envíos con dirección. Las señas podrán figurar en el objeto mismo o en su envoltura.
  - El personal autorizado de Correos, en especial en el proceso de admisión, podrá comprobar que los envíos cumplen con las características propias del producto contratado.
  - En el anverso del envío (cara donde va la dirección del destinatario), en el casillero de «Franqueo Pagado» debe aparecer la inscripción «Publicorreo Premium».

## Glosario

**Mailing:** El *mailing* es un formato publicitario empleado para promocionar los productos y servicios de una marca o negocio a través del correo electrónico. Por extensión, se usa también como sinónimo de correo en cualquiera de sus soportes.

## CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

### Ámbito de admisión

Todo el territorio nacional, incluido Andorra.

### Ámbito de destino

Nacional:

Zona A: Envíos con destino local, capitales de provincia, localidades con administraciones de Correos y poblaciones de más de 50.000 habitantes especificados por Correos.

Zona B: Resto de destinos.

### Plazo de entrega

Nacional:

Entrega en 4 días hábiles, entrega en todo el territorio nacional (en el 90% de los envíos).

### Peso máximo

2 kg.

### Medidas

Máximas:

- Formato caja/sobre:  $L+A+A = 90$  cm sin que la medida mayor exceda de 60 cm.
- Formato Rollo:  $L+2D = 104$  cm sin que la medida mayor exceda de 90 cm.

Mínimas:

- Formato caja/sobre:  $9 \times 14$  cm.
- Formato Rollo:  $L+2D = 17$  cm. La medida mayor no será inferior a 10 cm.

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

### Entrega de los envíos

Se llevarán al domicilio todos los envíos de Publicorreo Premium de hasta 2 kg. Si es posible, la entrega de estos envíos se realizará mediante depósito en el casillero domiciliario.

- Si no fuese posible, el personal de reparto intentará la entrega en el domicilio del destinatario.
- Si de esta forma tampoco es posible la entrega, se dejará aviso para que dicho envío sea recogido en Lista.

(continúa en la página siguiente)



### Medios de franqueo

Franqueo pagado.

Metálico/sellos/tarjeta bancaria.

Franqueo a máquina.

### Valores añadidos/Servicios adicionales (solo para clientes con contrato)

- Información de devoluciones.
- Destrucción de envíos devueltos.
- Seguimiento de campañas.
- Recogida a domicilio.
- Clasificación de envíos.
- Normalización de direcciones.

### Garantías

Este servicio no tiene asociada ninguna garantía al ser un envío ordinario.

## Glosario

### Geoposicionamiento:

Ubicación de una persona o una cosa sobre la superficie terrestre, generalmente especificando la latitud y longitud de la misma.

## D) Publicorreo Plus

Es una solución paquetizada integral que permite optimizar las campañas de marketing directo con un presupuesto ajustado.

### • Opción 1: Paquete Captación Hogares (B2C)

Incluye: **geoposicionamiento** de consumidores, detección de clientes potenciales a través de herramientas de **geomarketing**, distribución de los envíos mediante un Publicorreo Óptimo y seguimiento de la campaña.

### • Opción 2: Paquete Captación Negocios (B2B)

Incluye: selección de empresas mediante variables de decisión, registros de dichas empresas con sus direcciones para poder realizar las comunicaciones, distribución de los envíos mediante un Publicorreo Óptimo, seguimiento de las campañas y de las devoluciones.

### • Opción 3: Paquete Fidelización Multisporte

Incluye: normalización de las direcciones del cliente, cualificación de los contactos, distribución de los envíos mediante un Publicorreo Óptimo e información de las devoluciones. También permite contratar los servicios de *emailing* y SMS.

## Glosario

### Geomarketing:

Localización exacta de los clientes, ubicándolos sobre un mapa digital o impreso a través de símbolos y colores personalizados.



## Glosario

**Días hábiles:** Los días hábiles son, actualmente y con la reforma de la Ley 39/2015, desde el lunes hasta el viernes. Por tanto, se excluyen los sábados, domingos y festivos (inhábiles).

## Glosario

### Variables

#### socioeconómicas:

Indican un estado o situación del consumidor, como el nivel de ingresos, la ocupación y el nivel de estudios. Constituyen criterios objetivos para clasificar o dividir mercados. Suelen combinarse para determinar la clase social. Sirven también para explicar el comportamiento del consumidor.

## Glosario

### Ratio de conversión:

Es el porcentaje de usuarios que llevan a cabo una determinada acción, como la adquisición de un producto o servicio a raíz de una acción de marketing.

## CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

### Ámbito

Nacional.

### Plazos de entrega de los registros

Correos facilitará el fichero con los registros entre 2 y 5 días tras la firma de la documentación.

### Plazos de entrega de los envíos

Entre 2 y 4 **días hábiles** (en el 90% de los casos).

### Peso máximo

Máximo por envío: 100 g.

### Medidas máximas

23×33×2 cm.

### Valores añadidos/Servicios adicionales

Destrucción de envíos.

### Características del servicio:

- Campañas multisoprote que hagan más efectivas las comunicaciones, al facilitar las plataformas, para que el mensaje llegue también por *e-mail* y SMS a los clientes finales.
- Geoposicionamiento de la base de datos del cliente final de Correos, sean empresas o consumidores, en función de múltiples variables demográficas y **variables socioeconómicas**.
- Identificación de oportunidades clave al disponer de un gran volumen de variables de decisión y de las mejores bases de datos nacionales para contactar con empresas y con autónomos.
- Máxima garantía de entrega, dado que Correos dispone de la información de contacto semidireccionada de todos los hogares del país.
- Mejora el contacto con los clientes finales ya que Correos registra las devoluciones de la campaña permitiendo tener actualizada la base de datos del cliente.
- Rentabilidad para las campañas al conocer previamente los costes.

## E) Correos Add

Gracias a los más de 20.000 empleados que todos los días recorren su zona de reparto, Correos Add ofrece a los clientes la actualización de su información a medida que realizan sus campañas.

El objetivo de Correos Add es perfeccionar las bases de datos de nuestros clientes.

Para cualquier estrategia de comunicación, es imprescindible disponer de información de calidad. Garantizar la fiabilidad y calidad de los datos nos permite aumentar la efectividad y el retorno de la inversión con un mayor **ratio de conversión**.

La contratación de estos servicios puede ir asociada al resto de los productos de Correos Directo: Correos *Target*, Correos Data o los productos de Publicorreo o Publibuzón.

Correos Add en sí mismo no es un servicio, sino varios: normalización de direcciones y enriquecimiento.

### Normalización de direcciones

El servicio de normalización de direcciones consiste en depurar las bases de datos para detectar duplicados, direcciones incorrectas y homogeneizar los campos que componen una dirección (tipo, nombre o número de vía, código postal, población, etc.).

Este servicio puede ser un proceso manual o automatizado:

- **Tratamientos automatizados** del fichero del cliente que normalizan y **deduplican** direcciones con el fin de minimizar el fallo en el envío.

La **normalización** automática de registros nos permite **estandarizar**:

- Denominaciones del domicilio: homogeneizar poblaciones o vías y añadir información geográfica de tipo estadístico para facilitar los procesos de identificación de duplicados.
- Nombres: permite tratar, separar, asignar género y mejorar nombres y apellidos.
- Empresas: permite normalizar y estandarizar las denominaciones sociales de empresas y sus NIF.

La **deduplicación** consiste en detectar duplicidades en una base de datos mediante procesos de agrupación.

- **Tratamientos manuales** del fichero del cliente cuando los procesos automatizados no han permitido mejorar la calidad de los datos.

### Enriquecimiento informatizado de direcciones

Incorporará cada registro del fichero propiedad del cliente, los códigos INE y la coordenada de la dirección. Esto permitirá un correcto geoposicionamiento del registro para el envío.

- **Características**

Este producto va dirigido tanto a particulares como a empresas que pretenden conocer de una forma más precisa a su público objetivo y así poder tomar decisiones de una forma más adecuada. Con este producto, los clientes podrán realizar campañas apropiadas a sus necesidades, maximizar el retorno de su inversión y reducir su riesgo empresarial al lanzar campañas concretas y adecuadas.

Este producto va dirigido a:

## Glosario

### Deduplicación:

Metodología o técnica que intenta evitar la información duplicada. Esta acción permite identificar y eliminar datos redundantes aunque estén registrados de forma diferente o contengan errores de grabación, errores ortográficos y confusiones fonéticas.

## Glosario

### Estandarizar:

Aplicar un patrón o tipo común (del inglés, *standard*).

## Glosario

### **Micromarketing:**

Personalización de las acciones de venta por el conocimiento profundo de los intereses y hábitos del consumidor individual.

- Grandes anunciantes
  - Realizan grandes campañas a nivel nacional.
  - Hacen inversiones importantes en medios convencionales.
  - Buscan complementarlas con otras acciones de publicidad para potenciar resultados.
- Pequeños anunciantes
  - Hacen campañas a nivel local.
  - Sus inversiones son pequeñas y de **micromarketing**.
  - No suelen usar medios convencionales.

- **Plazos de entrega de la base de datos (BB. DD.) tratada**

El servicio se iniciará tras la firma del contrato y se finalizará con la entrega de las bases de datos con los registros normalizados, enriquecidos o capturados.

La información se entregará en un plazo máximo de 5 días conforme a la complejidad de la base de datos:

- Baja: 2 días laborables.
- Media: 3 días laborables.
- Alta: 5 días laborables.

## Glosario

### **Retorno de la inversión:**

También denominada ROI por sus siglas en inglés (*Return On Investment*) Es un instrumento empresarial que permite calcular el retorno esperado de una acción empresarial; por ejemplo, de marketing.

### **F) Correos Data**

El éxito de una buena comunicación no reside solo en disponer de un buen mensaje y contenido o de un diseño muy elaborado, sino en hacer llegar este mensaje a los consumidores adecuados, para lo que se requiere una información precisa. La calidad de las bases de datos determina el éxito de una comunicación y un incremento del **retorno de la inversión**.

Junto con Correos *Target*, **Correos Data** permite aplicar las técnicas adecuadas para seleccionar el público objetivo más preciso. Ofrece los productos y servicios más adecuados para optimizar las campañas de captación de clientes potenciales y mejorar la eficacia de las comunicaciones comerciales.

Este producto va dirigido a:

- Grandes anunciantes:
  - Realizan grandes campañas a nivel nacional.
  - Hacen inversiones importantes en medios convencionales.
  - Buscan complementarlo con otras acciones de publicidad para potenciar resultados.
- Pequeños anunciantes:
  - Hacen campañas a nivel local.
  - Sus inversiones son pequeñas y de micromarketing.
  - No suelen usar medios convencionales.

## Bases de datos de empresas

**Correos Data** ofrece la posibilidad de disponer de bases de datos de empresas y profesionales o de la ubicación de los consumidores en función del perfil al que deseen dirigirse los clientes.

El éxito de una base de datos reside en los siguientes principios:

- Disponer de variables de contacto y localización.
- Actualización y enriquecimiento constantes.
- Variables de segmentación que permitan discriminar registros hasta alcanzar el objetivo.
- Variables y atributos que permitan construir indicadores o variables calculadas que generen conocimiento.

### 1. Bases de datos *Business to Business* (B2B)

Identifica a las empresas y profesionales. Ofrece los datos de contacto. Además, dispone de variables de segmentación e indicadores propios que facilitan la selección de aquellos negocios que mejor representan al público objetivo al que el cliente quiere dirigirse. Para realizar una comunicación a empresas o profesionales, debemos realizar labores previas de análisis y segmentación que seleccionen los contactos a los que se quiere comunicar. La aplicación de técnicas de **marketing analítico** reduce costes porque acota el volumen de envíos e incrementa la eficiencia al dirigirnos al **target** adecuado.

### 2. Bases de datos *Business to Consumer* (B2C)

Permiten conocer el comportamiento y estructura de los hogares españoles con el fin de conseguir seleccionar el perfil de los consumidores finales más adecuados a los que se quiere comunicar de forma no personalizada, pero con máxima garantía de resultados. El éxito de una comunicación a consumidores finales reside en llegar a aquellos que puedan estar realmente interesados, con un mensaje que transmita personalización y que consiga enganchar al consumidor con estrategias promocionales.

**Correos Data** proporciona también la base de datos de Códigos Postales que ha sido mejorada y a la que se incorporan dos bases de datos con valores añadidos.

## Bases de datos de Códigos Postales

Correos Data ofrece la base de datos de Códigos Postales (con actualización o sin ella), base de datos de Códigos Postales Plus y Capa Cartográfica (con o sin actualización trimestral), bases de datos enriquecidas con el objetivo de ser el referente de información postal con todos los códigos postales, municipios, entidades colectivas, entidades singulares, núcleos y lugares diseminados de España con información agregada del tipo:

- **Código INE de vía largo.**
- Información sociodemográfica.
- Información económica.
- Información catastral.
- Posición espacial.

## Glosario

### **Marketing analítico:**

Consiste en el análisis del estado de la empresa, el estudio de la competencia, qué costes ha asumido la empresa y el estudio de acciones pasadas y futuras. El marketing analítico ofrece datos relevantes a las empresas para tomar mejores decisiones en el futuro.

## Glosario

**Target:** O *target group*, público objetivo.

## Glosario

### **Código INE de vía**

**largo:** El código de municipio se compone de cinco dígitos; los dos primeros corresponden a la provincia y los tres restantes al municipio dentro de esta. Asimismo, se publica un sexto dígito de control que, asignado mediante una regla de cálculo, permite la detección de errores de grabación y codificación.

La base de datos se actualiza mensualmente para los clientes que hayan contratado actualización.

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

El periodo de contratación tiene una duración inicial de un año; cuando finalice, podrá seguir renovándose por periodos también anuales.

Se han desarrollado tres productos diferenciados:

#### **1. Base de datos de Códigos Postales Básica**

Información de todos los códigos postales, entidades singulares, colectivas, núcleos y diseminados.

#### **2. Base de datos de Códigos Postales Plus**

Posee una arquitectura más orientada a estrategias de marketing que ofrece la máxima comodidad e información a los clientes de Correos. Incluye nuevos indicadores que aportan valor añadido a los datos actuales y un mayor número de localidades.

Tanto la base de datos de Códigos Postales Básica como la Plus ofrecen la posibilidad de contratar actualizaciones trimestrales.

#### **3. Capa Cartográfica de Códigos Postales**

La Capa Cartográfica es una representación geográfica de todos los códigos postales de España. Permite delimitar todos los códigos postales para ubicar las localidades según la clasificación del **INE**. Permite un conocimiento único del territorio, porque estandariza y delinea las áreas poligonales, accidentes geográficos y vías de comunicación; además, se actualiza diariamente.

La Capa Cartográfica puede implementarse en cualquier herramienta de geomarketing. Por ello, resulta muy útil para georreferenciar y realizar análisis espaciales basados en códigos postales.

#### **Plazos de entrega de las bases de datos**

Para los productos Bases de datos (B2B) y Bases de datos (B2C), el servicio se iniciará tras la firma del contrato y finalizará con la entrega de las conclusiones del análisis.

El tiempo estimado de las conclusiones dependerá de la complejidad del análisis y de la selección de registros. Orientativamente, se establecerán los siguientes tiempos de respuesta según la complejidad:

- Baja: 2 días laborables.
- Media: 4 días laborables.
- Alta: 7 días laborables.

## Glosario

**INE:** El Instituto Nacional de Estadística (INE) es el organismo oficial español encargado de recopilar las estadísticas sociales y económicas, así como planificar, ejecutar y analizar el censo de población.

Para los productos de bases de datos de Códigos Postales, el periodo de contratación tiene una duración inicial de un año. Transcurrido este tiempo, podrá seguir renovándose por periodos también anuales.

### G) Correos Target

Este servicio de Correos está orientado a las empresas que quieren seleccionar el *target* más adecuado para su marca a través de técnicas analíticas y de segmentación con el objetivo de mejorar el lanzamiento de sus campañas de comunicación y maximizar su rendimiento.

Para ello, Correos *Target* identifica las zonas óptimas o los receptores *target*, personaliza las comunicaciones a los clientes potenciales y optimiza las campañas para mejorar la relación del cliente con el público.

Correos *Target* trata la información mediante análisis de variables que seleccionan los registros que mejor representan al público objetivo del cliente, sean consumidores o empresas. A través de estas técnicas de segmentación se mejoran los ratios de **fidelización**, se incrementan las ventas y se captan nuevos usuarios al negocio.

El servicio utiliza el geomarketing para localizar, con exactitud sobre un mapa, a clientes, sucursales o a la competencia. De este modo, permite identificar los puntos de venta más estratégicos y diseñar rutas de marketing más rentables. El geomarketing permite un mayor conocimiento del mercado, focalizar esfuerzos en determinados segmentos y determinar el área de influencia de la marca.

Correos *Target* analiza la calidad de los datos y de la información de la que dispone el cliente con el objetivo de eliminar las carencias en su negocio y de orientar sus decisiones para maximizar su rendimiento. De este modo, el cliente puede aumentar la precisión de sus campañas de marketing, fidelizar a sus clientes actuales e identificar a su público objetivo y al mercado potencial existente en una zona determinada.

## 3.2.5. Respuestas comerciales

### A) Franqueo en destino y CCRI

- Este servicio permite recibir una respuesta de los clientes sin coste alguno para ellos cuando envíen: pedidos, respuestas a encuestas o a formularios de calidad, información para la creación de datos, solicitudes de promociones o devolución de la documentación cumplimentada.
- Las respuestas tendrán categoría de cartas, para garantizar la calidad en la entrega; los clientes las pueden depositar en cualquier buzón de Correos.
- La recepción de las respuestas se centraliza en un apartado de Correos de la oficina elegida por el contratante.

## Glosario

### Fidelización:

La fidelización del cliente es un proceso que consiste en desarrollar una relación positiva entre los consumidores y la empresa, para que aquellos regresen a comprar sus productos o servicios. Un cliente es leal a partir de un conjunto de interacciones satisfactorias con la empresa.

## Glosario

**CCRI:** Apartado postal específico para la recepción centralizada de respuestas comerciales internacionales franqueadas en destino.

## CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

### Ámbito de aplicación

Nacional e Internacional.

### Medidas

Para Franqueo en destino (FD) y CCRI

#### Máximas:

- Sobre/Caja:  $L + A + A = 90$  cm ( $L, A, A \leq 60$  cm).
- Rollo/Tubo:  $L + 2D = 104$  cm ( $L, D \leq 90$  cm).
- Tarjeta Postal:  $23,5 \times 12$  cm.

#### Mínimas:

- Sobre/Caja:  $14 \times 9$  cm.
- Rollo/Tubo:  $L + 2D = 17$  cm ( $L, D > 10$  cm).
- Tarjeta Postal:  $14 \times 9$  cm.

### Peso

Franqueo en destino (FD): hasta 2 kg.

CCRI: hasta 250 g.

### Características específicas de la imagen franqueo en destino en los envíos

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

- La inclusión de la identificación de Correos como proveedor del servicio que, necesariamente, llevará estos cuatro elementos: la palabra «España», la cornamusa, la indicación «Franqueo en destino» y las siglas F. D.
- Las medidas de referencia para estas indicaciones en cajetín serán de  $52 \times 22$  mm o  $19,8 \times 22$  mm.


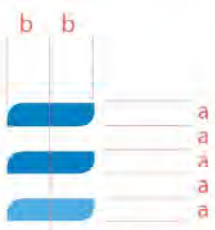

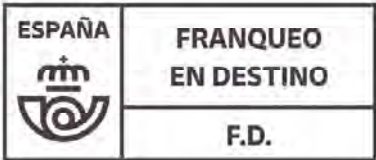

El anverso de los sobres o tarjetas postales utilizables en el servicio Franqueo en destino debe ajustarse a uno de los siguientes modelos de referencia:

1. Barra vertical de color azul (Pantone 541 C) o negro.
2. Espacio reservado para la indexación: 15 mm en el borde inferior.
3. Posibilidad de utilización de color gris/negro en toda la grafía preimpresa.
4. Se puede insertar en el ángulo superior izquierdo «Respuesta comercial»
5. Se puede incorporar imagen y publicidad del cliente en el margen izquierdo del anverso del sobre.

En el BLOQUE DIRECCIÓN figurará la siguiente información:

Entidad (titular del apartado F. D.), Código de Red de Oficina, N.º de apartado F. D., Código postal, Localidad, Provincia.



BANDAS	
	<p><b>Módulo elemental:</b></p> <p>Banda horizontal azul que se repite verticalmente conformando la gráfica específica de Franqueo en Destino.</p> <p><b>Color:</b> Pantone 541 C.</p> <p><b>Dimensiones:</b> 11 x 3 mm. (tolerancia 20%)</p>
	<p><b>Repetición:</b></p> <p>Vertical desde la zona superior hasta 15 mm. antes del borde inferior, manteniendo una separación entre bandas igual a su altura.</p>
	<p><b>Ubicación:</b></p> <p>Punto medio de la banda estará situado a no más de 1/3 de la longitud horizontal del sobre.</p>
CAJETÍN POSTAL FD	
	<p><b>Dimensiones:</b> 52 x 22 mm.</p> <p><b>Ubicación:</b></p> <p>Dentro de la zona de franqueo situada en la esquina superior derecha, dentro de un rectángulo de 40 x 74 mm.</p>
ZONA PUBLICITARIA DE LIBRE USO	
	<p><b>Dimensiones máximas:</b></p> <p><i>Verticalmente</i>, a partir de 15 mm. desde el borde inferior (zona de exclusión) podrá terminar a sangre en el borde superior.</p> <p><i>Horizontalmente</i>, partiendo de un espacio libre no inferior a 3 mm. (igual a la altura del módulo de repetición) que la separe de las bandas horizontales podrá terminar también a sangre en el borde izquierdo.</p>

Especificaciones para respuestas comerciales.

### 3.2.6. Libros

Servicio disponible para empresas del sector editorial que necesitan distribuir libros por correo a domicilio y al mejor precio, con total fiabilidad. No se requieren cantidades mínimas de ejemplares por remesa.

Debe tratarse de una publicación encuadernada o en fascículos enviada por empresas editoriales, distribuidoras o centros de enseñanza por correspondencia autorizados, siempre que no contengan otra publicidad que la que figure en sus cubiertas.

También incluye el material fonográfico y videográfico.

#### CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

##### Ámbito de admisión

Todo el territorio nacional, incluido Andorra.

##### Ámbito de destino

Nacional:

Zona A: Envíos con destino local, capitales de provincia, localidades con administraciones de Correos y poblaciones de más de 50.000 habitantes especificados por Correos.

Zona B: Resto de destinos.

Internacional:

ZONA 1: Europa, incluida Groenlandia.

ZONA 2: Resto de países, excepto los de las zonas 1 y 3.

ZONA 3: Australia, Canadá, Estados Unidos, Japón, Nueva Zelanda y Rusia.

##### Plazo de entrega

Nacional:

Entre 2 y 6 días hábiles (en 6 días hábiles el 95% de los envíos).

Internacional:

Europa: de 6 a 8 días hábiles.

Resto: según país.

##### Peso máximo

2 kg.

(continúa en la página siguiente)

**Medidas**Máximas:

Sobre/Caja:  $L + A + A = 90$  cm ( $L, A, A \leq 60$  cm).

Mínimas:

Sobre/Caja: 14 × 9 cm.

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

**Entrega de los envíos**

Consta de un único intento de entrega.

Los envíos de hasta 500 g se dejan en el buzón o casillero del domicilio del destinatario, si sus características lo permiten.

Para los envíos de más de 500 g, se deja un aviso al destinatario para que pueda recoger el envío en la oficina de Correos que corresponda a su domicilio. A petición del destinatario, estos envíos podrán entregarse a domicilio, abonando el importe correspondiente al servicio adicional «Entrega a domicilio de envíos».

**Medios de franqueo**

Franqueo pagado.

Metálico/sellos/tarjeta bancaria.

Franqueo a máquina.

**Valores añadidos/Servicios adicionales (solo para clientes con contrato)**

- Recogida a domicilio.
- Clasificación de envíos.
- Normalización de direcciones.

**Otras características**

- Deberán llevar un **código OR** en el envío. El código OR deberá situarse en lugar visible del anverso del envío y entre el código y cualquier otro elemento (como dirección del destinatario o remitente, franqueo) deberá haber como mínimo 10 mm de distancia. Asimismo, no deberán incluirse dos códigos encaminadores (código OR) en un mismo envío.

Es muy importante que, en el caso de que se genere una etiqueta independiente con el código OR, el código postal embebido en la etiqueta OR debe ser el mismo que el que figura en la dirección del envío. Al tratarse de un código de encaminamiento, el sistema de clasificación obedecerá al código postal de la etiqueta, independientemente del código postal que figure en la dirección del envío.

Ver Anexo: OR - Código de encaminamiento.

(continúa en la página siguiente)

**Glosario****Código OR:**

Código de barras que permite la clasificación automática de los envíos ordinarios de libros y similares.

- En todo caso, los envíos se presentarán debidamente acondicionados, es decir, con el embalaje adecuado que garantice la integridad del contenido, ajustándose a las dimensiones máximas y mínimas y a la normativa establecida por Correos; identificados en el anverso con el cajetín correspondiente al sistema de franqueo utilizado, ya sea máquinas de franquear o franqueo pagado.
- El embalaje debe permitir la verificación del contenido. Cuando se trate de envíos cerrados, llevarán la indicación: «Para inspección postal abrir aquí» en una de sus solapas. Se admiten embalajes de plástico siempre que en el reverso lleven una franja opaca o blanca que permita la impresión indeleble, tanto mecánica como manuscrita.
- No es necesaria una autorización para usar este servicio; no obstante, para acogerse a la tarifa de libros, el remitente del envío ha de ser una empresa editorial, distribuidora, academia, etc., relacionada con este sector.

#### **Garantías**

En estos servicios no procede indemnización alguna al no ser un producto registrado.



## OR - Código de encaminamiento

### 1.- Situación del código OR en el envío con una etiqueta de código



Situación del código OR en el envío de libros.

## 2.- Situación del código OR embebido en la etiqueta de la dirección



Situación del código OR en el envío de libros.

Es muy importante que en el caso de que se genere una etiqueta independiente con el código OR, el código postal embebido en la etiqueta OR debe ser el mismo que el que figura en la dirección del envío. Al tratarse de un código de encaminamiento, el sistema de clasificación obedecerá al código postal de la etiqueta, independientemente del código postal que figure en la dirección del envío.



Situación del código OR en el envío de libros.

### A) Programa Postlibris

Correos y las **organizaciones representativas del sector de empresas editoras y distribuidoras** han acordado mantener en 2022 las condiciones y descuentos especiales del Programa Postlibris para el envío de libros por correo.

#### Más información

Organizaciones representativas del sector de edición y distribución adheridas, junto con Correos, al **Programa Postlibris**:

- FEDECALI (Federación Española de Cámaras del Libro).
- CEGAL (Confederación Española de Gremios y Asociaciones de Libreros).
- FANDE (Federación de Asociaciones Nacionales de Distribuidores de Ediciones).
- FGEE (Federación de Gremios de Editores de España).

Así, tanto las empresas que soliciten su adscripción al programa Postlibris durante el año 2022 como las que se hayan acogido al programa anteriormente disfrutarán de estos beneficios:

## Glosario

### Epígrafes de actividades

#### (económicas):

Clasificación adoptada por el INE para favorecer la implementación de estadísticas nacionales que puedan ser diferenciadas de acuerdo con las actividades establecidas y para clasificar unidades estadísticas y entidades según la actividad económica ejercida. Esta clasificación se utiliza por la Administración a fin de identificar las empresas a efectos oficiales.

- Aplicación del 25% de bonificación en las tarifas de «Libros» de cualquiera de las zonas de ámbito nacional.
- Descuento del 30% en la tarifa de «Paq Estándar», modalidad «Entrega en Oficina Elegida».

Dichas tarifas están recogidas en el Anexo I de la Instrucción sobre Tarifas 2022 de los Servicios Postales y de Telecomunicación prestados por la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.

Los clientes adscritos al Programa Postlibris que utilicen «Paq Estándar Entrega en Oficina Elegida» para el envío de libros podrán contratar los valores añadidos propios del producto. En ese caso, el descuento solo se aplicará a la tarifa del «Paq Estándar», pero nunca en los valores añadidos que se contraten con el mismo.

### Adscripción al Programa Postlibris

Las empresas editoras o distribuidoras de libros o establecimientos de venta a distancia de libros podrán acogerse al programa Postlibris. Deben acreditar que tienen como actividad primera o secundaria cualquiera de los **epígrafes de actividades** siguientes:

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

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

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

### Condiciones de acceso a los descuentos del Programa Postlibris

- Estos descuentos se aplicarán exclusivamente a las empresas acogidas al programa Postlibris que no tengan contrato con Correos del producto «Libros».
- Este descuento es incompatible con cualquier otro descuento de Correos.
- El importe del franqueo será el que resulte de aplicar el descuento Postlibris a la tarifa vigente de «Libro nacional» o «Paq Estándar Entrega en Oficina Elegida», que corresponda al tramo de peso que tenga el envío.
- La admisión de los envíos con descuento Postlibris se realizará solo en Oficinas de Correos. No se permiten admisiones en Centro de Admisión Masiva o con recogida a domicilio.

## Glosario

### Ediciones NCOP:

Comprende las ediciones no especificadas en otros epígrafes, tales como edición de imágenes, grabados, tarjetas postales, etc.; edición de folletos, edición musical impresa o manuscrita y otras ediciones (sellos de correos, calendarios, almanaques, etc.).



- Las empresas suscritas al programa Postlibris deberán presentar siempre la Tarjeta Más Cerca, de la que sean titulares, en el momento de la admisión de estos envíos.
- El pago de estos envíos se realizará en metálico, con tarjeta de crédito o con la Tarjeta Más Cerca. En el caso del producto «Libros», además podrán utilizarse sellos, estampillas o estampación con máquinas de franquear.

### 3.2.7. Publicaciones periódicas

Servicio a editores o distribuidores de prensa para enviar periódicos, revistas, boletines, etc., a sus suscriptores. Deben ser publicaciones que se editen periódicamente con un plazo fijo, con el mismo título en cada ejemplar y un contenido de índole diversa. Es un servicio para clientes con o sin contrato.

Para utilizar esta tarifa, la empresa remitente, editora o distribuidora, necesita una autorización —para cada cabecera de revista— de los Servicios Comerciales de Correos de la zona a la que pertenezca su provincia. Estos comprobarán que la publicación cumple los requisitos necesarios para otorgarle la **«calificación» postal de Publicación Periódica**.



#### CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

##### Ámbito de admisión

Todo el territorio nacional, incluido Andorra.

##### Ámbito de destino

Nacional:

Zona A: Envíos con destino local, capitales de provincia, localidades con administraciones de Correos y poblaciones de más de 50.000 habitantes especificados por Correos.

Zona B: Resto de destinos.

Internacional:

ZONA 1: Europa, incluida Groenlandia.

ZONA 2: Resto de países, excepto los de las zonas 1 y 3.

ZONA 3: Australia, Canadá, Estados Unidos, Japón, Nueva Zelanda y Rusia.

(continúa en la página siguiente)

### **Plazo de entrega**

Nacional:

4 días hábiles (en el 90% de los envíos).

Internacional:

Europa: 6-8 días hábiles.

Resto: según país.

### **Peso máximo**

2 kg.

### **Medidas**

Máximas:

Sobre/Caja:  $L+A+A = 90$  cm ( $L, A, A \leq 60$  cm).

Rollo/Tubo:  $L+2D = 104$  cm ( $L, D \leq 90$  cm).

Mínimas:

Sobre/Caja:  $14 \times 9$  cm.

Rollo/Tubo:  $L+2D = 17$  cm ( $L, D > 10$  cm).

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

### **Entrega de los envíos**

Consta de un único intento de entrega.

Los envíos de hasta 800 g se dejan en el buzón o casillero del domicilio del destinatario.

Para los envíos de más de 800 g, se deja un aviso al destinatario para que pueda recoger el envío en la oficina de Correos que corresponda a su domicilio. A petición del destinatario, estos envíos podrán entregarse a domicilio, abonando el importe correspondiente al servicio adicional «Entrega a domicilio de envíos».

### **Medios de Franqueo**

Franqueo pagado.

Metálico/sellos/tarjeta bancaria.

Franqueo a máquina.

(continúa en la página siguiente)

**Valores añadidos/Servicios adicionales (solo para clientes con contrato)**

- Recogida a domicilio.
- Clasificación de envíos.
- Normalización de direcciones.
- Información de devoluciones.

**Otras características**

- Solo podrán utilizar la tarifa postal de «Publicaciones Periódicas» las empresas editoras y distribuidoras que hayan sido autorizadas por los Servicios Comerciales de Correos, los cuales darán una autorización por cada título o «cabecera» de periódico o revista, una vez que comprueben que dicha publicación cumple los requisitos para ser «calificada» postalmente como una publicación periódica.
- Solo podrán ser calificadas como «Publicaciones Periódicas», desde el punto de vista postal, los periódicos o prensa diaria y las publicaciones de información general, así como aquellas otras dedicadas a aspectos especializados, técnicos, científicos y profesionales o destinados a un público lector determinado, que cumplan con los requisitos establecidos por Correos.

Algunos de estos requisitos son:

## a) Según el contenido del texto de la publicación:

- Que tenga un mismo título repetido en cada ejemplar.
- Sus textos y artículos deber tener un contenido diverso.
- La publicidad no puede superar los  $\frac{2}{3}$  del total del contenido (incluidos los encartes).
- Ha de estar paginada.

## b) Según la periodicidad de la publicación:

- Periodicidad al menos trimestral.
- Tirada mínima anual: 1.000 ejemplares.

## c) Condiciones exigidas a los editores y distribuidores:

- Ser editadas e impresas en España o cualquier otro país de la Unión Europea.
- La publicación debe tener un número de depósito legal, ISSN o NIPO y debe figurar en dicha publicación.

## d) Según el contenido que puede acompañar a la publicación:

- Suplementos: es una sección especial añadida que se considera que forma parte de la publicación si el texto y artículos tienen la misma temática (por ejemplo, los suplementos semanales).

(continúa en la página siguiente)

- Encartes: hoja o conjunto de hojas que pueden ir sueltas o formando parte de la publicación, pero con un formato diferente. Su contenido suele ser publicitario o promocional y pueden incluir pequeñas muestras de producto. El tamaño de estos encartes siempre será igual o inferior al de la publicación. Se permite un número ilimitado de encartes por publicación, siempre que sumado el encarte al resto de la publicidad de la propia publicación no superen los  $\frac{2}{3}$  del contenido de la misma.
- Muestra de valor/Sachet (bolsita): muestra para consumir en una sola vez que deberá ir adherida a la publicación o encarte. Deben tener un tamaño menor que la publicación o encarte, pesar menos de 50 g y tener 5 milímetros máximos de espesor. El máximo de muestras por publicación es de 3 y deben ir adheridas a un encarte, una por encarte.
- Mínimo de 50 ejemplares por remesa, sumados los envíos dirigidos al ámbito nacional e internacional.
- La admisión de estos envíos en pequeñas cantidades se puede realizar en cualquier oficina de Correos. Para envíos masivos se deberá acudir a las Unidades de Admisión Masiva que Correos tiene en cada provincia.

#### **Garantías**

En estos servicios no procede indemnización alguna al no ser un producto registrado.

#### **Envío de publicaciones periódicas editadas por partidos políticos y sindicatos**

Las publicaciones periódicas que hayan obtenido dicha calificación postal y sean editadas por los partidos políticos y sindicatos legalmente constituidos tendrán una bonificación del **40% sobre las tarifas de Publicaciones Periódicas vigentes**, siempre que:

- No contengan otra **información que la propia de aquellas entidades**.
- El peso de los envíos sobrepase los **100 g**.
- Solo aplicable en envíos con **destino nacional**.

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

Los envíos tendrán el mismo tratamiento que el resto de las publicaciones periódicas.

#### **3.2.8. Cecograma**

Cecograma es un producto que permite el envío de documentos cecográficos (escritura con relieve).

Está exento de franqueo cuando es enviado o dirigido a personas invidentes o instituciones de invidentes oficialmente reconocidas.

Estos envíos incluyen la correspondencia, la literatura, cualquiera que sea su formato (material auditivo incluido), y los equipos o los materiales producidos o adaptados para ayudar a las personas ciegas a superar los problemas derivados de su ceguera, tal como se indica en el Reglamento relativo a Envíos de Correspondencia de la UPU.



### CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

#### Ámbito de admisión

Nacional, incluido Andorra.

#### Ámbito de destino

Nacional e internacional.

#### Medidas

##### Máximas:

Sobre/Caja:  $L + A + A = 90$  cm ( $L, A, A \leq 60$  cm).

Rollo/Tubo:  $L + 2D = 104$  cm ( $L, D \leq 90$  cm).

Tarjeta Postal: 23,5 × 12 cm.

##### Mínimas:

Sobre/Caja: 14 × 9 cm.

Rollo/Tubo:  $L + 2D = 17$  cm ( $L, D > 10$  cm).

Tarjeta Postal: 14 × 9 cm.

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

### 3.2.9. Servicios telegráficos

#### A) Buofax/Buofax online

Envío urgente de mensajes o documentos con entrega registrada (bajo firma del destinatario), cursados por medios electrónicos desde origen hasta el centro de distribución de destino, lo que garantiza el envío seguro de las comunicaciones. Existe la posibilidad de certificar fehacientemente tanto su entrega como su contenido. Entrega el mismo día de su imposición.

### Glosario

**PEE:** Prueba de entrega electrónica.

El Burofax, en función de su forma de admisión y de los valores añadidos, recibe estas denominaciones:

- **Burofax Premium Online:** se interpone desde la oficina virtual.
- **Burofax Premium:** se admite en oficinas tanto para particulares como para clientes con contrato.
- **Burofax Premium Plus:** es un Burofax Premium con PEE5 y Certificación, solo para particulares.
- **Burofax Básico Plus:** es un Burofax Premium con PEE5 y Certificación, solo para contrato.

## CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

### Ámbito

Nacional.

### Plazo de entrega

24 horas. Entrega en el mismo día, siempre que se admita antes de las 13:00 horas (excepto en los meses de julio, agosto y septiembre). Si el envío es admitido más tarde de esa hora o bien va dirigido a poblaciones pequeñas, se entregará al día siguiente hábil al de su admisión.

### Peso/Medidas

No procede. Se tarifica por hojas.

### Acondicionamiento

Los documentos podrán ser presentados en los siguientes formatos, según el canal utilizado para su admisión:

- Red de Oficinas: exclusivamente en formato papel.
- Oficina Virtual: admisión en formatos PDF y Word.
- Canal masivo: admisión de documentos en formatos PDF y Word.

### Servicios adicionales/Valores añadidos

Acuse de recibo.

Prueba de Entrega Electrónica - PEE.

Custodia documental 120 meses.

Copia certificada.

Certificación de contenido, entrega o imposición.

(continúa en la página siguiente)

## Glosario

Existen actualmente tres tipologías de Prueba de Entrega Electrónica en función del tiempo en custodia por Correos:

**PEE5:** Prueba de Entrega Electrónica con 5 años de custodia.

**PEE10:** Prueba de Entrega Electrónica con 10 años de custodia.

**PEE15:** Prueba de Entrega Electrónica con 15 años de custodia.

### Otras Características

- Este producto garantiza la fehaciencia del contenido al poder Correos certificar el contenido que se ha enviado.
- El envío Burofax es de carácter personal y, por ello, solo podrá tener un destinatario. Validez legal frente a terceros. Se incluye la custodia de los documentos emitidos durante un plazo de 5 años (60 meses).

### B) Telegrama nacional

El servicio Telegrama posibilita el envío urgente de mensajes con entrega registrada (bajo firma del destinatario) en el ámbito nacional, cursados por medios electrónicos desde origen hasta el centro de distribución de destino, con posibilidad de certificar fehacientemente tanto su entrega como su contenido.

Solo se podrá acceder a este servicio a través de las oficinas de Correos, quedando la Oficina Virtual para uso de clientes con contrato vigente.

### CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

#### Ámbito

Nacional.

#### Plazo de entrega

24 horas. Entrega en el mismo día, siempre que se admita antes de las 13:00 horas (excepto en los meses de julio, agosto y septiembre). Si el envío es admitido más tarde de esa hora, se entregará al día siguiente hábil al de su admisión.

#### Peso/Medidas

No aplica.

Se tarifica en grupos de 50 palabras.

#### Entrega

El envío se entrega al destinatario en un sobre cerrado.

(continúa en la página siguiente)

#### **Productos sustitutos**

Burofax.

Carta certificada.

#### **Servicios adicionales/Valores añadidos**

- Acuse de recibo.
- Prueba de Entrega Electrónica (en ámbito nacional).
- Copia certificada.
- Certificación de texto.
- Certificación de entrega o imposición.

#### **Operativa de prestación**

##### **Nacional**

Los telegramas se entregan al destinatario bajo firma. En caso de no estar en su domicilio, se intenta una segunda entrega y si tampoco fuese posible realizarla, se avisaría para su recogida en la oficina de Correos de referencia para el destinatario.

## **3.3. Paquetería de Correos y de Correos Express**

### **3.3.1. Paquetería de Correos**

#### **Paquetería nacional**

##### **A) Paq Today**

Servicio de recogida y entrega en el mismo día. Envío de paquetería en las principales capitales de provincia. Disponible únicamente para clientes con contrato, previa autorización de Operaciones.





## CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

### Ámbito

Solo cuenta con una única zona:

**Z1.-** Provincial.

### Plazos de entrega

Se entregará en el mismo día entre 15:00 y 21:00.

- La hora límite de recogida/depósito de envíos:
  - Depósito en el centro logístico de Correos: 14:00.
  - Recogida en tienda o en almacén del cliente: 13:00.

### Peso

- Peso real máximo: 5 kg.
- 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 verificará esta relación en el momento de la admisión, siguiendo la siguiente fórmula: largo × alto × ancho (expresado en cm) / 6.000.
  - Máximo de 8 kg.

### Dimensiones

- Mínimas: Las dimensiones que permitan adherir una etiqueta de 10×14,5 cm.
- Máximas: 39×39×29 cm.

### Entrega de los envíos

Entrega en domicilio: consta de 2 intentos de entrega y 15 días de permanencia en la oficina de referencia.

### Otras características

Los clientes podrán depositar hasta 10 bultos por expedición.

- Comunicación por SMS y correo electrónico al destinatario.
- Comunicación de la entrega vía internet o vía telefónica al remitente.
- Gestión de incidencias y estacionados: en caso de producirse una incidencia o imposibilidad de entrega de un envío, permite proceder a su entrega, devolución o destrucción. La respuesta del cliente se puede recibir a través de la oficina virtual, Siebel (ATC) o ficheros de carga.
- POD: Imagen de firma de la entrega. Descarga de las imágenes a través de FTP en servidores Correos.

(continúa en la página siguiente)

## Glosario

### Peso volumétrico:

Es el peso de un envío teniendo en cuenta sus dimensiones.

### **Valores añadidos/Servicios adicionales**

#### **Modalidades de Seguro:**

- LCTTM: en caso de que el cliente con contrato renunciase expresamente a la modalidad de seguro estándar por tener ya contratada su propia póliza de seguros.
- Estándar: ofrece cobertura a potenciales incidencias como extravíos, robos en reparto, mercancía dañada en Correos o potenciales faltas de contenido.
- Especial: se acuerdan las condiciones específicas con cada cliente. Indemnización pactada.
- Valor declarado de paquetería (antiguo a todo riesgo): aplicable envío a envío y se calcula como un porcentaje en función del valor de la mercancía (hasta un máximo de 6.000€).

#### **Prueba de Entrega Electrónica (PEE):**

Documento de Correos que integra los datos de un envío y confirma su entrega o certifica la imposibilidad de la misma (devolución). Incluye firma electrónica y cotejo en la web de Correos.

#### **Entrega exclusiva al destinatario (EDD):**

Solo se entregará el envío al destinatario previa identificación.

#### **Reembolso:**

La entrega de un envío se realiza previo abono por parte del destinatario (el importe que quiere cobrar el remitente y que figura en el envío) y posteriormente Correos reembolsa. Cuenta con una única modalidad de abono en cuenta, con un máximo de 2.499,99€.

#### **Entrega en franja horaria:**

Para la modalidad de entrega en domicilio se puede elegir la hora de entrega entre las 2 franjas:

- De 15:00 a 18:00.
- De 18:00 a 21:00.

#### **Número de intentos parametrizable:**

Por defecto tiene 2 intentos, pero se puede elegir entre 1 o 3 intentos de entrega.

#### **Tiempo de permanencia en lista:**

Permite elegir cuántos días se quedará el envío en la oficina después del primer intento de entrega (15 días por defecto y 30 días como máximo).

#### **Canales de comercialización:**

- Oficinas de Correos.
- *Online*.
- Red comercial.

## B) Paq Premium

Servicio de entrega a medida, que permite escoger cuándo y dónde quiere su cliente que le entreguemos el envío. Entrega urgente, a domicilio y bajo firma (excepto para las entregas realizadas en terminales Citypaq).

### CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

#### Ámbito

España, Andorra y Portugal peninsular.

**Z1.-** Provincial.

**Z2.-** Provincias limítrofes (solo a nivel peninsular).

**Z3.-** Península, incluido Andorra.

**Z4.-** Baleares, Ceuta y Melilla.

**Z5.-** Canarias.

**Z6.-** Canarias interislas.

**Z7.-** Origen peninsular destino Portugal peninsular.

**Z8.-** Origen Baleares, Ceuta y Melilla destino Portugal peninsular.

**Z9.-** Origen Canarias destino Portugal peninsular.

#### Plazos de Entrega

24/48 horas según origen/destino para el 1.º intento de entrega o puesta a disposición del destinatario en la oficina o dispositivos Citypaq. La entrega se realiza bajo firma (excepto para las entregas realizadas en terminales Citypaq) y en plazo garantizado.

En los envíos con destino u origen Andorra, Canarias, Ceuta o Melilla, NO SE COMPUTARÁ EL TIEMPO DESTINADO A LA TRAMITACIÓN ADUANERA.



(continúa en la página siguiente)

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

**Peso**

- Peso real máximo: 30 kg.
  - 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 verificará esta relación en el momento de la admisión, siguiendo la siguiente formula: largo×alto×ancho (expresado en cm)/6.000.
- Existen otras modalidades de negociación del peso volumétrico:
- 125 kg/m<sup>3</sup> [largo×alto×ancho (expresado en cm)/8.000].
  - 143 kg/m<sup>3</sup> [largo×alto×ancho (expresado en cm)/7.000].
  - 167 kg/m<sup>3</sup> [largo×alto×ancho (expresado en cm)/6.000].
  - 200 kg/m<sup>3</sup> [largo×alto×ancho (expresado en cm)/5.000].

**Dimensiones**

- Mínimas: las dimensiones que permitan adherir una etiqueta de 10×14,5 cm.
- Máximas:
  - Caja: L+A+A = 210 cm, sin que la mayor exceda de 120 cm.
  - Rollo o Tubo: L = 120 cm, D = 30 cm.
- Dimensión extra:
  - Una de las medidas no puede exceder 170 cm.
  - L+A+A no puede exceder de 270 cm.

En caso contrario llevará un sobrecoste.\*\*

Dimensiones máximas permitidas	NIVELES	
	Estándar	Extra
Una de las medidas no puede exceder de	120 cm	170 cm
La suma total de ancho + largo + alto no puede exceder de	210 cm	270 cm

** CUADRO DE SOBRECOSTES	SOBRECOSTE
Sin dimensión extra	0%
Si una de las medidas excede el máximo estándar	35%
Si ancho + largo + alto excede del máximo estándar	35%
Si hay dos dimensiones extra o todas	70%

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

(continúa en la página siguiente)

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

### Entrega de los envíos

Cuatro modalidades de entrega diferenciadas:

- Entrega en domicilio: consta de 2 intentos de entrega y 15 días de permanencia en la oficina de referencia. Modalidad disponible para clientes particulares y con contrato.  
Única modalidad de entrega para envíos Portugal peninsular.
- Entrega en oficina elegida (para envíos con destino Portugal peninsular, solo se prestará la modalidad de entrega en domicilio): el envío es dirigido a la oficina elegida por el cliente, dentro de las que disponen del servicio de punto de entrega de paquetería, donde el destinatario dispondrá de 15 días para recoger el mismo. Se informará al destinatario, mediante SMS o *e-mail*, que tiene a su disposición un envío en la oficina, además se enviarán mensajes de recordatorio de no producirse la recogida.
- Entrega en oficina de referencia: entrega en la oficina de Correos más próxima al domicilio indicado, donde el destinatario dispondrá de 15 días para recoger el mismo. Se informará al destinatario mediante SMS o *e-mail* y teniendo 2 avisos de llegada (a los 5 días de entrada del paquete en la oficina de Correos).
- Entrega en Citypaq: permite a los usuarios la recepción y el envío de paquetes de forma cómoda y segura, las 24 horas del día, todos los días del año, a través de la red de terminales automatizados de paquetería (Citypaq) ubicados tanto en lugares públicos como en las comunidades de vecinos. Disponible únicamente para clientes con contrato.

### Otras características

- Expediciones: los clientes con contrato podrán depositar hasta 10 bultos por expedición.
- Comunicación al destinatario determinados eventos logísticos mediante el envío de SMS o correos electrónicos.
- Recogidas: recogida masiva en la dirección que el cliente indique. Solo disponible para clientes con contrato.
- Comunicación de la entrega vía internet o vía telefónica al remitente.

(continúa en la página siguiente)



- Gestión de incidencias y estacionados: en caso de producirse una incidencia o imposibilidad de entrega de un envío, permite proceder a su entrega, devolución o destrucción. La respuesta del cliente se puede recibir a través de la oficina Virtual, Siebel (ATC) o Ficheros de carga. Localizador Web en [www.correos.es](http://www.correos.es).
- Comunicación de la entrega vía internet o vía telefónica al cliente.
- No permite el franqueo a máquina.

#### **Valores añadidos/Servicios adicionales**

##### **Modalidades de Seguro:**

- LCTTM: en caso de que el cliente con contrato renunciase expresamente a la modalidad de seguro estándar por tener ya contratada su propia póliza de seguros. Solo disponible para clientes con contrato.
- Estándar: ofrece cobertura a potenciales incidencias como extravíos, robos en reparto, mercancía dañada en Correos o potenciales faltas de contenido. Incluido para clientes sin contrato.
- Especial: se acuerdan las condiciones específicas con cada cliente. Indemnización pactada. Solo disponible para clientes con contrato.
- Valor declarado de paquetería (antiguo a todo riesgo): aplicable envío a envío y se calcula como un porcentaje en función del valor de la mercancía (hasta un máximo de 6.000€).

##### **Prueba de Entrega Electrónica (PEE):**

Documento de Correos que integra los datos de un envío y confirma su entrega o certifica la imposibilidad de la misma (devolución). Incluye firma electrónica y cotejo en la web de Correos.

##### **Entrega exclusiva al destinatario (EDD):**

Solo se entregará el envío al destinatario previa identificación. Solo disponible para clientes con contrato.

##### **Reembolso:**

La entrega de un envío se realiza previo abono por parte del destinatario (el importe que quiere cobrar el remitente y que figura en el envío) y posteriormente Correos reembolsa.

Cuenta con dos modalidades para particulares (entrega en domicilio/apartado postal, máximo 499,99 €, y abono en cuenta, máximo 2.499,99 €) y una solo para contrato (abono en cuenta, con un máximo 2.499,99 €).



(continúa en la página siguiente)

**Entrega en franja horaria****Entrega en día determinado:**

El remitente puede elegir en qué fecha se ha de realizar el intento de entrega y el envío permanecerá en depósito hasta la fecha indicada.

**Número de intentos parametrizable:**

Por defecto tiene 2 intentos, pero se puede elegir entre 1 o 3 intentos de entrega. Solo disponible para clientes con contrato.

**Tiempo de permanencia en lista:**

Permite elegir cuántos días se quedará el envío en la oficina después del primer intento de entrega (15 días por defecto y 30 días como máximo).

**Escaneo con validación:**

Verificación mecánica de la autenticidad de documentos de identidad (DNI, Pasaporte, NIE...) para otorgar **máxima seguridad al proceso de identificación**. Solo disponible para clientes con contrato y en la modalidad de entrega en oficina.

**Escaneo de documentos:**

Escaneo de documentos que requiera un cliente (nóminas, facturas...). Solo disponible para clientes con contrato y en la modalidad de entrega en oficina.

**Gestión del DUA de Exportación:**

Para los envíos con origen/destino Canarias, Ceuta, Melilla o Andorra se gestionará el Documento Único Administrativo.

**Canales de Comercialización:**

- Oficinas de Correos.
- *Online*.
- Red comercial.

**C) Paq Estándar**

Envío de paquetería no urgente. Entregas a domicilio, oficinas de Correos y Citypaq. La más alta calidad de servicio a un precio muy ajustado.

## CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

### Ámbito

España, Andorra y Portugal peninsular.

**Z1.-** Provincial.

**Z2.-** Provincias limítrofes (solo a nivel peninsular).

**Z3.-** Península, incluido Andorra.

**Z4.-** Baleares, Ceuta y Melilla.

**Z5.-** Canarias.

**Z6.-** Canarias interislas.

**Z7.-** Origen Peninsular destino Portugal peninsular.

**Z8.-** Origen Baleares, Ceuta y Melilla destino Portugal peninsular.

**Z9.-** Origen Canarias destino Portugal peninsular.

### Plazos de Entrega

48/72 horas según origen/destino para el 1.<sup>er</sup> intento de entrega o puesta a disposición del destinatario en la oficina o dispositivos Citypaq. La entrega se realiza bajo firma y en plazo garantizado.

Para los envíos con destino Canarias, Ceuta o Melilla, consultar la matriz de plazos en este enlace.

En los envíos con destino u origen Andorra, Canarias, Ceuta o Melilla, NO SE COMPUTARÁ EL TIEMPO DESTINADO A LA TRAMITACIÓN ADUANERA.

### Peso

- Peso real **máximo**: 30 kg.
- 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 verificará esta relación en el momento de la admisión, siguiendo la siguiente fórmula: largo × alto × ancho (expresado en cm)/6.000.

Existen otras modalidades de negociación del peso volumétrico:

- 125 kg/m<sup>3</sup> (largo × alto × ancho (expresado en cm)/8.000).
- 143 kg/m<sup>3</sup> (largo × alto × ancho (expresado en cm)/7.000).
- 167 kg/m<sup>3</sup> (largo × alto × ancho (expresado en cm)/6.000).
- 200 kg/m<sup>3</sup> (largo × alto × ancho (expresado en cm)/5.000).

(continúa en la página siguiente)



### Dimensiones

- Mínimas: Las dimensiones que permitan adherir una etiqueta de 10×14,5 cm.
- Máximas:
  - Caja: L+A+A = 210 cm, sin que la mayor exceda de 120 cm.
  - Rollo o Tubo: L = 120 cm, D = 30 cm.
- Dimensión extra:
  - Una de las medidas no puede exceder 170 cm.
  - L+A+A no puede exceder de 270 cm.

En caso contrario llevará un sobrecoste.\*\*

Dimensiones máximas permitidas	NIVELES	
	Estándar	Extra
Una de las medidas no puede exceder de	120 cm	170 cm
La suma total de ancho + largo + alto no puede exceder de	210 cm	270 cm

** CUADRO DE SOBRECOSTES	SOBRECOSTE
Sin dimensión extra	0%
Si una de las medidas excede el máximo estándar	35%
Si ancho + largo + alto excede del máximo estándar	35%
Si hay dos dimensiones extra o todas	70%

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

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

### Entrega de los envíos

Cuatro modalidades de entrega diferenciadas:

- Entrega en domicilio: consta de 2 intentos de entrega y 15 días de permanencia en la oficina de referencia. Modalidad disponible para clientes particulares y con contrato. Única modalidad de entrega para envíos Portugal peninsular.

(continúa en la página siguiente)

- Entrega en oficina elegida (para envíos con destino Portugal peninsular, solo se prestará la modalidad de entrega en domicilio): el envío es dirigido a la oficina elegida por el cliente, dentro de las que disponen del servicio de punto de entrega de paquetería, donde el destinatario dispondrá de 15 días para recoger el mismo. Se informará al destinatario mediante SMS o *e-mail* que tiene a su disposición un envío en la oficina, además se enviarán mensajes de recordatorio de no producirse la recogida.
- Entrega en oficina de referencia (para envíos con destino Portugal peninsular, solo se prestará la modalidad de entrega en domicilio): entrega en la oficina de Correos más próxima al domicilio indicado, donde el destinatario dispondrá de 15 días para recoger el mismo. Se informará al destinatario mediante SMS o *e-mail* y teniendo 2 avisos de llegada (el segundo a los 5 días de entrada del paquete en la oficina de Correos).
- Entrega en Citypaq (para envíos con destino Portugal peninsular, solo se prestará la modalidad de entrega en domicilio): permite a los usuarios la recepción y el envío de paquetes de forma cómoda y segura, las 24 horas del día, todos los días del año, a través de la Red de terminales automatizados de paquetería (Citypaq) ubicados tanto en lugares públicos como en las comunidades de vecinos. Disponible únicamente para clientes con contrato.

#### **Otras características**

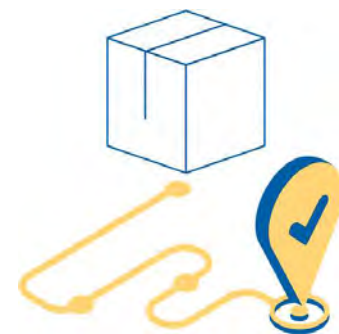
- Expediciones: los clientes con contrato podrán depositar hasta 10 bultos por expedición.
- Comunicación al destinatario de determinados eventos logísticos mediante el envío de SMS o correos electrónicos.
- Recogidas: recogida masiva en la dirección que el cliente indique. Solo disponible para clientes con contrato.
- Comunicación de la entrega vía internet o vía telefónica al remitente.
- Gestión de incidencias y estacionados: en caso de producirse una incidencia o imposibilidad de entrega de un envío, permite proceder a su entrega, devolución o destrucción. La respuesta del cliente se puede recibir a través de la oficina virtual, Siebel (ATC) o ficheros de carga. Localizador web en [www.correos.es](http://www.correos.es).
- Comunicación de la entrega vía internet o vía telefónica al cliente.
- No permite el franqueo a máquina

#### **Valores añadidos/Servicios adicionales**

##### **Modalidades de Seguro:**

- LCTTM: en caso de que el cliente con contrato renunciase expresamente a la modalidad de seguro estándar por tener ya contratada su propia póliza de seguros. Solo disponible para clientes con contrato.

(continúa en la página siguiente)



- Estándar: ofrece cobertura a potenciales incidencias como extravíos, robos en reparto, mercancía dañada en Correos o potenciales faltas de contenido. Incluido para clientes sin contrato.
- Especial: se acuerdan las condiciones específicas con cada cliente. Indemnización pactada. Solo disponible para clientes con contrato.
- Valor declarado de paquetería (antiguo a todo riesgo): aplicable envío a envío y se calcula como un porcentaje en función del valor de la mercancía (hasta un máximo de 6.000€).

**Prueba de Entrega Electrónica (PEE):**

Documento de Correos que integra los datos de un envío y confirma su entrega o certifica la imposibilidad de la misma (devolución). Incluye firma electrónica y cotejo en la web de Correos.

**Entrega exclusiva al destinatario (EDD):**

Solo se entregará el envío al destinatario previa identificación. Solo disponible para clientes con contrato.

**Reembolso:**

La entrega de un envío se realiza previo abono por parte del destinatario (el importe que quiere cobrar el remitente y que figura en el envío) y posteriormente Correos reembolsa.

Cuenta con dos modalidades para particulares (entrega en domicilio/apartado postal, máximo 499,99 €, y abono en cuenta, máximo 2.499,99 €) y una solo para contrato (abono en cuenta, con un máximo 2.499,99 €).

**Tiempo de permanencia en lista:**

Permite elegir cuántos días se quedará el envío en la oficina después del primer intento de entrega (15 días por defecto y 30 días como máximo).

**Escaneo con validación:**

Verificación mecánica de la autenticidad de documentos de identidad (DNI, Pasaporte, NIE...) otorgando máxima seguridad al proceso de identificación. Solo disponible para clientes con contrato y en la modalidad de entrega en oficina.

**Escaneo de documentos:**

Escaneo de documentos que requiera un cliente (nóminas, facturas...). Solo disponible para clientes con contrato y en la modalidad de entrega en oficina.

**Gestión del DUA de Exportación:**

Para los envíos con origen/destino Canarias, Ceuta, Melilla o Andorra se gestionará el Documento Único Administrativo.

*(continúa en la página siguiente)*

#### **Programa Postlibris:**

En las modalidades de entrega en oficina elegida y oficina de referencia, los clientes adscritos en el Programa Postlibris se podrán beneficiar de un 30% de descuento para el envío de libros.

#### **Canales de Comercialización:**

- Oficinas de Correos.
- *Online.*
- Red comercial.

#### **D) Paq Retorno**

Servicio de paquetería que permite a cualquier empresa recibir las devoluciones de sus clientes sin coste adicional para ellos. Solo disponible para clientes con contrato.

- **Paq Retorno:** permite recuperar la mercancía de una manera eficaz, óptima y sin coste adicional para sus clientes, aunque el envío de ida se haya realizado con otro operador.
- **Paq Retorno Premium:** tanto la ida como la vuelta se ha gestionado con Correos de manera que toda la trazabilidad del envío estará registrada en los sistemas.

La empresa podrá controlar la fecha tope en la que sus clientes pueden realizar sus devoluciones, asegurar estos envíos y contratar los embalajes de Correos para dichas devoluciones.

#### **Operativa**

El cliente:

- Selecciona si el envío está asociado a un envío previo realizado a través de Correos (Paq Retorno Premium) o bien si es un envío independiente (Paq Retorno).
- Elige si desea que Correos proporcione el embalaje del envío, con cargo a su contrato.
- Si está asociado a un envío previo (Paq Retorno Premium), introduce su código identificativo.
- Si no hay envío previo asociado en Correos (Paq Retorno), introduce los datos necesarios para su curso.
- Imprime las etiquetas y las hace llegar al remitente del envío de retorno, para depositarlas en oficina. El remitente también podrá acudir a cualquier oficina de Correos, donde se las proporcionarán indicando el código de envío.



## CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

### Ámbito

España y Andorra.

**Z1.-** Provincial.

**Z2.-** Provincias limítrofes (solo a nivel peninsular).

**Z3.-** Península, incluido Andorra.

**Z4.-** Baleares, Ceuta y Melilla.

**Z5.-** Canarias.

**Z6.-** Canarias interislas.

### Plazos de entrega

48/72 horas según origen/destino para el 1.<sup>er</sup> intento de entrega o puesta a disposición del destinatario en la oficina o dispositivos Citypaq. La entrega se realiza bajo firma.

Para los envíos con destino Canarias, Ceuta o Melilla, el plazo será el mismo que para el Paq Estándar. Se puede consultar la matriz de plazos en este enlace.

En los envíos con destino u origen Andorra, Canarias, Ceuta o Melilla, NO SE COMPUTARÁ EL TIEMPO DESTINADO A LA TRAMITACIÓN ADUANERA.

### Peso

- Peso real máximo: 30 kg.
- Peso volumétrico máximo: 60 kg.
  - 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 verificará esta relación en el momento de la admisión mediante la siguiente fórmula: largo×alto×ancho (expresado en cm)/6.000.

### Dimensiones

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

### Entrega de los envíos

Cuatro modalidades de entrega diferenciadas:

(continúa en la página siguiente)



- **Entrega en domicilio:** consta de 2 intentos de entrega y 15 días de permanencia en la oficina de referencia.
- **Entrega en oficina elegida:** el envío es dirigido a la oficina elegida por el cliente, dentro de las que disponen del servicio de punto de entrega de paquetería, donde el destinatario dispondrá de 15 días para recoger el mismo. Se informará al destinatario mediante SMS o *e-mail* que tiene a su disposición un envío en la oficina, además se enviarán mensajes de recordatorio de no producirse la recogida.
- **Entrega en oficina de referencia:** entrega en la oficina de Correos más próxima al domicilio indicado, donde el destinatario dispondrá de 15 días para recoger el mismo. Se informará al destinatario mediante SMS o *e-mail* y teniendo 2 avisos de llegada (el segundo a los 5 días de entrada del paquete en la oficina de Correos).
- **Entrega en Citypaq:** permite a los usuarios la recepción y el envío de paquetes de forma cómoda y segura, las 24 horas del día, todos los días del año, a través de la red de terminales automatizados de paquetería (Citypaq) ubicados tanto en lugares públicos como en las comunidades de vecinos.

#### **Otras características**

- Posibilidad de fijar el periodo de validez del envío de vuelta.
- Posibilidad de poner a disposición de los clientes embalajes para el envío de vuelta.
- La entrega se produce bajo firma.
- El cliente dispone de toda la red de oficinas de Correos para depositar el envío de vuelta.
- Control total del envío de vuelta gracias a su trazabilidad completa.

#### **Valores añadidos/Servicios adicionales**

##### **Modalidades de Seguro:**

- **LCTTM:** en caso de que el cliente con contrato renunciase expresamente a la modalidad de seguro estándar por tener ya contratada su propia póliza de seguros.
- **Estándar:** ofrece cobertura a potenciales incidencias como extravíos, robos en reparto, mercancía dañada en Correos o potenciales faltas de contenido.
- **Valor declarado de paquetería (antiguo a todo riesgo):** aplicable envío a envío y se calcula como un porcentaje en función del valor de la mercancía (hasta un máximo de 6.000€).

##### **Reembolso:**

La entrega de un envío se realiza previo abono por parte del destinatario (el importe que quiere cobrar el remitente y que figura en el envío) y posteriormente Correos reembolsa.

(continúa en la página siguiente)

**Servicio de reembolso hasta un máximo de 999,99€.**

**Plazo de validez del código de envío configurable**

Solo para Paq Retorno con prerregistro.

**Canales de comercialización**

- Oficinas de Correos.
- *Online*.
- Red comercial.

### E) Paq Ligero

Ideal para el transporte de los envíos de bajo coste y de hasta 2 kg. La oferta más competitiva enfocada en la pequeña paquetería.

### CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

#### Ámbito

España y Andorra.

**Z1.-** Provincial.

**Z2.-** Provincias limítrofes (solo a nivel peninsular).

**Z3.-** Península, incluido Andorra.

**Z4.-** Baleares, Ceuta y Melilla.

**Z5.-** Canarias.

**Z6.-** Canarias interislas.

#### Plazos de Entrega

24/48 horas según origen/destino para la entrega en domicilio, en el buzón del destinatario. Este plazo será estimado y en ningún caso se indemnizará por el incumplimiento del mismo.

La entrega se realizará en el buzón del destinatario. De realizarse la entrega en mano (caso de porteros o estafetas), se realiza sin recogida de firma ni identificación del destinatario. De no poder producirse la entrega, pasará a oficina para la recogida por parte del destinatario.

*(continúa en la página siguiente)*

Para los envíos con destino Canarias, Ceuta o Melilla, el plazo será el mismo que para el Paq Estándar. Se puede consultar la matriz de plazos en este enlace.

En los envíos con destino u origen Andorra, Canarias, Ceuta o Melilla, NO SE COMPUTARÁ EL TIEMPO DESTINADO A LA TRAMITACIÓN ADUANERA.

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

#### **Peso**

- Peso real máximo: 2 kg.

#### **Dimensiones**

- Mínimas: 10×15 cm.
- Máximas: 35×23×2 cm.

No se permitirá exceso de dimensiones.

#### **Entrega de los envíos**

Entrega en domicilio: entrega en el domicilio del destinatario, preferentemente en el buzón del mismo; de ser imposible la entrega se avisará del envío, poniéndolo a disposición del destinatario en la oficina de referencia de la dirección de entrega durante 15 días naturales desde el día siguiente a la fecha del aviso.

La entrega se realizará sin identificar al destinatario y sin recogida de la firma del mismo.

#### **Otras características**

En caso de clientes sin contrato, únicamente se comercializa para clientes titulares de Tarjeta Más Cerca.

#### **Valores añadidos/Servicios adicionales**

##### **Gestión del DUA de Exportación:**

Es necesario el DUA para tabaco, alcoholes, perfumes, mercancía acogida a REA (Régimen Especial de Abastecimiento) o mercancías que lleven inspecciones de Sanidad Vegetal. Asimismo sería obligatoria la gestión del DUA de Exportación para envíos con valor de factura superior a 6.000 € sin IVA/IGIC.

##### **Trazabilidad y seguimiento:**

Trazabilidad básica. Será requisito diferenciar los envíos depositados en buzón de los entregados en mano.

##### **Devoluciones:**

Trazabilidad y seguimiento e información del estado de las mismas.

(continúa en la página siguiente)



#### **Retorno de información:**

Estará disponible mediante todos los sistemas actuales de retorno de información: Localizador Web, WebServices, Fichero de Retorno, Localizador Oficina Virtual, Localizador Interno, Correos Info...

#### **Recogida a domicilio:**

Disponible solo para clientes con contrato. Seguirá el mismo proceso de recogidas que el resto de los productos de paquetería empresarial. Está incluido en el servicio la recogida masiva de este producto.

#### **Gestión de incidencias y estacionados:**

En los casos de dirección incorrecta, desconocida, etc., el envío pasará a situación de estacionado, comunicándose al cliente a través del canal adecuado.

Las situaciones en las que un envío pasaría a la situación de estacionado serían las siguientes:

- Dirección incorrecta.
- Desconocido.

Las situaciones de desestacionado de un envío solo serán:

- Entregar al destinatario.
- Devolver.

La respuesta del cliente se puede recibir a través de la oficina virtual, Siebel (ATC) o ficheros de carga. Localizador web en [www.correos.es](http://www.correos.es)

#### **Canales de Comercialización:**

- Oficinas de Correos.
- *Online.*
- Red comercial.



## **F) Paquete Azul**

Envío de paquetes voluminosos a territorio nacional y Andorra. La entrega se realiza a domicilio y bajo firma.

## CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

### Ámbito

España y Andorra.

### Plazos de entrega

El promedio de entrega oscila entre 3 y 8 días, en función del destino del envío.

### Peso

- Peso real máximo: 20 kg.
- Peso volumétrico máximo: 50 kg.
  - 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 verificará esta relación en el momento de la admisión, siguiendo la siguiente formula: largo×alto×ancho (expresado en cm)/6.000.

### Dimensiones

- Mínimas:
  - Caja: 14×9 cm.
  - Rollo o Tubo: El lado más largo medirá como mínimo 10 cm. Además, la longitud más el doble del diámetro debe ser al menos de 17 cm.
- Máximas:
  - Caja: L+A+A = 200 cm, sin que la mayor exceda de 100 cm.
  - Rollo o Tubo: L = 100 cm, D = 15 cm.

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

### Entrega de los envíos

Entrega en domicilio: cuenta con un intento de entrega, si no se produjera la entrega, el destinatario dispone de 15 días para recoger el envío en la oficina de referencia de su domicilio.

### Valores añadidos/Servicios adicionales

#### Aviso de recibo:

Documento físico de Correos que integra los datos de un envío y confirma su entrega o certifica la imposibilidad de la misma (devolución).

#### Reembolso:

La entrega de un envío se realiza previo abono por parte del destinatario del importe que quiere cobrar el remitente y que figura en el envío, y que posteriormente Correos reembolsa.

(continúa en la página siguiente)

Cuenta con dos modalidades: entrega en domicilio/apartado postal, máximo 499,99 €, y abono en cuenta, máximo 2.499,99 €.

**Valor declarado:**

Se cobrará 2,20 € por cada 50 € declarados o fracción, con un máximo de 3.000 € y un mínimo de 6 € declarados.

**Canales de comercialización:**

- Oficinas de Correos.
- Online.

## Paquetería internacional

### A) Paq Standard Internacional

Servicio de paquetería internacional con plazo de entrega preferente, a domicilio y bajo firma. Dispone de una amplia cobertura mundial y unas garantías excepcionales. Producto especialmente diseñado para distribuir envíos con y sin valor comercial.

El equilibrio perfecto entre plazo de entrega preferente y precio competitivo.

Incluye:

- Trazabilidad del envío.
- Servicio de recogidas (clientes con contrato).

### CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

**Ámbito**

Internacional. (Las zonas tarifarias que se muestran a continuación corresponden al año 2022 y pueden cambiar de un año para otro. Lo más recomendable es acceder a la web de Correos, donde se encontrará la información actualizada).

**Zona EU 1:** Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, Francia, Gibraltar, Grecia, La Bailía de Guernsey, Irlanda, Italia, Isla de Jersey, Isla de Man, Islas Azores, Islas Malvinas, Luxemburgo, Madeira, Mónaco, Noruega, Países Bajos, Portugal, Reino Unido, San Marino, Suecia, Suiza y Vaticano.

**Zona EU 2:** Resto de Europa no incluida en EU 1 ni EU 3 y Norte de Magreb.

**Zona EU 3:** Albania, Bielorrusia, Bosnia Herzegovina, Macedonia, Malta, Moldavia, Rusia, Serbia, Turquía y Ucrania.

*(continúa en la página siguiente)*

**Zona AM:** América.

**Zona AS-OC 1:** Países de Asia, Oceanía y Oriente Medio no incluidos en la zona AS-OC 2.

**Zona AS-OC 2:** Australia, Nueva Zelanda y Uzbekistán.

**Zona AF:** Países de África no incluidos en la zona EU 2.

#### Entrega de los envíos

Entrega a domicilio, en mano y bajo firma. Estos envíos se pueden dirigir a Apartados Postales, Lista de Correos y lockers, en aquellos países que admitan estos servicios.

#### Peso máximo

30 kg según destino.

#### Medidas

- Caja:
  - Máximas:  $L+A+A=200$  cm, sin que la mayor exceda de 105 cm.
  - Mínimas:  $14 \times 9$  cm.
- Rollo o Tubo:
  - Máximas:  $L=100$  cm,  $D=15$  cm.
  - Mínimas: el lado más largo medirá como mínimo 10 cm. Además, la longitud más el doble del diámetro debe ser de al menos 17 cm.



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

#### Otras características

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

#### Valores añadidos/Servicios adicionales

- DUA de Exportación a terceros países.
- Seguro opcional: el cliente podrá contratar un seguro complementario que cubra la pérdida o deterioro en los envíos, con un límite máximo de 3.000,00 euros por envío o siniestro con el mismo origen. El precio por dicha cobertura será el establecido en las tarifas vigentes y publicadas en la web de Correos.

## B) Paquete Internacional Económico

Servicio económico de paquetería internacional con entrega a domicilio y bajo firma. Dispone de una amplia cobertura internacional. Cobertura internacional al mejor precio.

### CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

#### Ámbito

Internacional (Las zonas tarifarias que se muestran a continuación corresponden al año 2022 y pueden cambiar de un año para otro. Lo más recomendable es acceder a la web de Correos, donde se encontrará la información actualizada).

**Zona EU 1:** Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, Francia, Gibraltar, Grecia, La Bailía de Guernsey, Irlanda, Italia, Isla de Jersey, Isla de Man, Islas Azores, Islas Malvinas, Luxemburgo, Madeira, Mónaco, Noruega, Países Bajos, Portugal, Reino Unido, San Marino, Suecia, Suiza y Vaticano.

**Zona EU 2:** Países de Europa no incluidos en la Zona EU 1, Argelia, Groenlandia, Islas Feroe, Marruecos y Túnez.

**Zona EU 3:** Albania, Bielorrusia, Bosnia-Herzegovina, Macedonia, Malta, Moldavia, Rusia, Serbia, Turquía y Ucrania.

**Zona AM:** países de América no incluidos en la zona AM 2.

**Zona AM 2:** Argentina, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, EEUU, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Paraguay, Uruguay y Venezuela.

**Zona AS-OC 1:** Países de Asia, Oceanía y Oriente Medio no incluidos en la Zona AS-OC 2.

**Zona AS-OC 2:** Australia, Nueva Zelanda y Uzbekistán.

**Zona AF:** Países de África no incluidos en la Zona EU 2.

#### Entrega de los envíos

Entrega a domicilio, en mano y bajo firma.

#### Peso máximo

30 kg según destino.

#### Medidas

- Caja:
  - Máximas: L+A+A = 200 cm, sin que la mayor exceda de 105 cm.
  - Mínimas: 14×9 cm.

(continúa en la página siguiente)

- Rollo o Tubo:
  - Máximas: L = 100 cm, D = 15 cm.
  - Mínimas: el lado más corto medirá como mínimo 10 cm. Además, la longitud más el doble del diámetro debe ser de al menos 17 cm.

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

#### Otras características

- Envío Monobulto.
- Incluye: entrega bajo firma y trazabilidad completa.
- Permite peso volumétrico para aquellos envíos en los que no tenga relación del 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×alto×ancho (expresado en cm) / 6.000.

#### Valores Añadidos/Servicios Adicionales

- Recogida a domicilio (con contrato).
- DUA de Exportación a terceros países.
- Aviso de recibo internacional.
- Reembolso internacional.
- Valor declarado internacional.

### C) Paq Premium Internacional

Entrega garantizada de los envíos internacionales más urgentes.

#### CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

##### Ámbito

Internacional. (Las zonas tarifarias que se muestran a continuación corresponden al año 2022 y pueden cambiar de un año para otro. Lo más recomendable es acceder a la web de Correos, donde se encontrará la información actualizada).

**Zona EU 1:** Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, Francia, Gibraltar, Grecia, La Bailía de Guernsey, Irlanda, Italia, Isla de Jersey, Isla de Man, Islas Azores, Islas Malvinas, Luxemburgo, Madeira, Mónaco, Noruega, Países Bajos, Portugal, Reino Unido, San Marino, Suecia, Suiza y Vaticano.

**Zona EU 2:** Países de Europa no incluidos en la Zona EU 1, Argelia, Groenlandia, Islas Feroe, Marruecos y Túnez.

(continúa en la página siguiente)

**Zona AM:** América.

**Zona AS-OC 1:** Asia, Oriente Medio y Oceanía.

**Zona AF:** Países de África no incluidos en la zona EU 2.



### **Entrega de los envíos**

Entrega a domicilio y bajo firma.

### **Peso máximo**

30 kg según destino.

### **Medidas**

- Caja:
  - Máximas:  $L + A + A = 200$  cm, sin que la mayor exceda de 105 cm.
  - Mínimas:  $14 \times 9$  cm.
- Rollo o Tubo:
  - Máximas:  $L = 100$  cm,  $D = 15$  cm.
  - Mínimas: el lado más largo medirá como mínimo 10 cm. Además, la longitud más el doble del diámetro debe ser de al menos 17 cm.

### **Otras características**

- Envío Monobulto.
- Incluye: trazabilidad del envío y recogida a domicilio para clientes con contrato.
- Dispone de una amplia cobertura mundial gracias a la red EMS.

### **Valores añadidos/Servicios adicionales**

- Si el exportador necesita realizar un DUA de Exportación, Correos le presta el servicio cualquiera que sea el destino.
- Seguro opcional: El cliente podrá contratar un seguro complementario que cubra la pérdida o deterioro en los envíos, con un límite máximo de 3.000,00 euros por envío o siniestro con el mismo origen. El precio por dicha cobertura será el establecido en las tarifas vigentes y publicadas en la web de Correos.

### **Plazos de entrega**

1. Los plazos de entrega se han calculado en días hábiles por lo que quedan excluidos los festivos, tanto en origen como en destino, y fines de semana (sábados y domingos).
2. Los plazos de entrega se entienden desde la oficina de admisión en España a grandes núcleos urbanos del país de destino. El tiempo de tránsito al resto del territorio puede verse incrementado en 1 o 2 días adicionales.
3. Se descontarán de los plazos de entrega el tiempo en que los envíos se retrasen por causa de fuerza mayor: inclemencias meteorológicas que afecten a los medios de transporte o distribución, huelgas o conflictos colectivos, etc.

(continúa en la página siguiente)

4. El tiempo de permanencia de los envíos en la aduana de origen o destino tampoco se contabiliza a la hora de calcular los tiempos de tránsito, de ahí la importancia de consignar todos los datos en la documentación postal y de forma clara, así como aportar los documentos necesarios que agilizan los trámites aduaneros (factura comercial, factura proforma, etc.).
5. Si el envío va dirigido a un apartado postal o lista de Correos, el tiempo de tránsito puede verse incrementado y este se entiende desde la admisión del envío hasta el depósito del envío, o el aviso correspondiente, en el apartado postal de destino.
6. El plazo de entrega para envíos con prerregistro *online* se computa desde la admisión definitiva del envío en la oficina de Correos en España hasta su entrega en destino.
7. Para poder cumplir con estos plazos de entrega es obligatorio que los paquetes vayan perfectamente identificados con **nombre y apellidos, dirección completa, ciudad, código postal, país y número de teléfono**, tanto del remitente como del destinatario. Se rellenarán los datos del documento de admisión en español o inglés. Si se consignan los datos en una lengua del país de destino (que no sea español o inglés), se incluirá una traducción al español o inglés. Rellenar los documentos exclusivamente en la lengua del país de destino no es recomendable, especialmente si esta se escribe en caracteres cirílicos, árabes o chinos, y puede suponer retrasos en la entrega del envío.

#### Garantías

Este servicio permite indemnizar por demora, extravío o deterioro.

#### D) Paq Light Internacional

Envíos de documentos/mercancías hasta 2 kg, con carácter preferente, seguimiento informatizado, depósito en buzón (sin firma) y entrega en los principales países europeos y otros. Los envíos ligeros internacionales al mejor precio.

#### CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

##### Ámbito

Internacional. (Las zonas tarifarias que se muestran a continuación corresponden al año 2022 y pueden cambiar de un año para otro. Lo más recomendable es acceder a la web de Correos, donde se encontrará la información actualizada).

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

(continúa en la página siguiente)



**Zona EU 2:** Chipre, Croacia, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Hungría, Islandia, Letonia, Lituania, Malta, Polonia, República Checa, Rumanía, Rusia, Serbia y Turquía.

**Zona AM:** Aruba, Barbados, Brasil, Canadá, México y Rep. Dominicana.

**Zona AS-OC:** Arabia Saudí, Australia, Corea del Sur, Emiratos Árabes, Georgia, Hong Kong, Indonesia, Israel, Japón, Líbano, Malasia, Nueva Zelanda, Singapur y Tailandia.

**Zona AF:** Egipto, Sudáfrica y Swazilandia.

#### **Entrega de los envíos**

La entrega se realiza en mano en el domicilio del destinatario; si no hay nadie en el mismo, se deposita en buzón con evento de entregado y si no cabe en el mismo, se deja aviso de llegada para su recogida en oficina de referencia.

#### **Peso máximo**

2 kg.

#### **Medidas**

- Máximas: L+A+A = 90 cm, sin que la mayor exceda de 60 cm.
- Mínimas: sobre o caja: 15×10×1 cm.

#### **Otras características**

- Envío Monobulto.
- Incluye: trazabilidad del envío.

#### **Valores añadidos/Servicios adicionales.**

- Si el exportador necesita realizar un DUA de Exportación, Correos le presta el servicio cualquiera que sea el destino.
- Recogida a domicilio (con contrato).

#### **Plazos de entrega**

- Principales destinos europeos: 3-5 días.
- Rusia: desde 9 días.
- Principales destinos en América: 5-8 días.
- Principales destinos en Asia: 6-8 días.

#### **Garantías**

Este servicio no dispone de garantías.

### **E) Paq return Internacional**

- Este servicio permite al cliente atender las devoluciones de sus ventas de exportación, con entrega en las oficinas postales de los principales destinos de Europa.

- Con este servicio, el cliente brinda la posibilidad a los destinatarios de sus envíos (clientes del cliente o tercer expedidor) de solicitar su devolución. El tercer expedidor designado por destinatario del cliente asume las mismas obligaciones del cliente respecto al contenido, documentación y embalaje de la mercancía.

## CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

### Ámbito

Internacional.

### Plazo de entrega

3-5 días desde los principales orígenes europeos.

### Peso máximo

30 kg.

### Medidas

- Sobre/Caja:  $L+A+A = 190$  cm. El lado de mayor longitud no podrá sobrepasar los 105 cm.
- Rollo/Tubo: Largo = 100 cm y Diámetro = 15 cm.

### Otras características

- La devolución es igual de sencilla que la compra *online*.
  - Permite a los clientes ofrecer una solución de logística inversa óptima, ágil y sencilla para que sus compradores tengan la seguridad de poder solicitar una devolución de su compra *online*.
  - La devolución se realiza con la garantía de Correos.
  - Es el servicio ideal para sectores exigentes como el e-commerce.
- El producto no requiere que el cliente contrate los envíos de ida con Correos, es totalmente independiente.
- Todos los envíos cuentan con una trazabilidad y seguimiento, con información a través de la web de Correos.

### Orígenes disponibles

Alemania, Austria, Bélgica, Croacia, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal, República Checa, Rumania.



## Otros servicios

### A) Valija

La valija es la solución óptima para el intercambio recíproco de documentación:

- Entre un punto y varios destinos o entre varios puntos entre sí.
- Con una frecuencia y horarios de entrega y recogida establecidos.
- Utilizando un embalaje homologado por Correos.
- Hasta 20 kg de peso por bolsa de valija.

Está orientado al Correo interno de las organizaciones cuyas delegaciones se encuentran dispersas en el territorio nacional.

### CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

#### Bolsa de valija

- Material de plástico flexible y resistente.
- Incorpora el logotipo del cliente de forma visible.
- Cierre de cremallera que permite el precintado.
- Ventana de plástico transparente en el anverso para la etiqueta con datos de origen y destino de la valija.
- Correos adquiere siempre el 100% más de las valijas necesarias como contingencia a las posibles incidencias, como pueden ser roturas.

#### Precinto de la valija

El precinto definirá el sentido del producto:

- Amarillo: para las valijas con destino en las delegaciones del cliente.
- Rojo: para las valijas con destino en la sede central del cliente.

#### Elementos diferenciadores

- Garantías adicionales: según condiciones del contrato.
- Transporte rápido y servicio de transporte en exclusividad: utilizando la red urgente de Correos.
- Rapidez, fiabilidad del servicio: seguridad, garantía de llegada, comodidad.
- Sistema de franqueo: por contrato.
- Compatible con otros productos: correo ordinario, certificados...
- Productos sustitutivos: Paq Standard y Paq Premium.

#### Valores añadidos/Servicios adicionales

- Hora de entrega y recogida y frecuencia pactadas.

(continúa en la página siguiente)



- **Trazabilidad**

El Paq Mochila cuenta con un sistema de trazabilidad propio basado en lectura de **códigos QR**.

Este QR de seguimiento se incluye en la etiqueta con los datos de reserva que el peregrino debe colocar en su equipaje para identificarla.

Cuando recoge el equipaje, el cartero lee el código QR y automáticamente el peregrino recibe un correo electrónico avisándolo de que su equipaje ha sido recogido.

El cartero repite la operación en el momento de la entrega.

## Glosario

### Código QR:

Código de barras bidimensional cuadrado que almacena los datos codificados para su lectura a través de un lector óptico.

## CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

### Ámbito y fechas

El Paq Mochila se realiza de lunes a domingos, festivos incluidos a excepción de los siguientes días: 24, 25 y 31 de diciembre y 1 de enero.

### Fechas Paq Mochila según temporada:

**Temporada alta.** Desde el 1 de abril hasta el 31 de octubre, el Paq Mochila está disponible en las siguientes Rutas del Camino de Santiago:

- Camino Francés desde Roncesvalles.
- Camino Portugués desde Tui y desde A Guarda. También disponible en la Variante Espiritual.
- Camino Primitivo desde Oviedo.
- Camino del Norte desde Irún.
- Camino inglés desde Ferrol.
- Camino sanabrés desde Ourense.
- Camino a Fisterra y Muxía.

Camino Francés desde Somport y Camino de Invierno desde Ponferrada, disponible de lunes a viernes bajo demanda.

**Temporada baja.** Desde el 1 de noviembre al 1 de abril, el Paq Mochila está disponible en el Camino Francés de Sarria a Santiago.

### Plazos de recogida y entrega

**Recogida.** El equipaje del peregrino se recoge **a partir de las 8:00 horas** en el alojamiento del Camino de Santiago indicado por el peregrino.

**Entrega.** El equipaje del peregrino **se entrega antes de las 14:30 horas del mismo día** en el siguiente alojamiento del Camino de Santiago indicado por el peregrino.

### Peso, dimensiones y distancia

- Tipo de equipaje: mochila de peregrino (mochila de senderismo, *trekking* o de montaña) o maleta de cabina o pequeñas dimensiones.

(continúa en la página siguiente)

- Peso máximo: 15 kg.
- Distancia máxima por día: 60 km.

#### **Canales de comercialización**

- Contratación *online* en [www.paqmochila.com](http://www.paqmochila.com) o <https://www.elcaminoconcorreos.com/>
- En cualquier oficina de Correos.

El **pago** del servicio puede hacerse a través de:

- *Online*: tarjeta y PayPal.
- Oficinas de Correos (tarjeta o metálico).

### **Paq Bicicleta**

Envío de bicicletas a cualquier oficina de Correos. El Paq Bicicleta incluye el envío, un embalaje adaptado a la bicicleta para que apenas haya que desmontarla y un seguro de 300 euros. Disponible para envíos nacionales e internacionales.

El Paq Bicicleta es un Paq Estándar al que se le añade un embalaje y un seguro de 300 euros. Se gestiona en oficinas como un Paq Libre Servicio.

#### **CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO**

El Paq Bicicleta incluye:

- Envío desde cualquier oficina de Correos.
- Embalaje adaptado (Caja Línea Bosques. Dimensiones: 150 cm de largo, 30 cm de ancho y 90 cm de alto).
- Seguro de 300 euros ampliable.
- Almacenamiento de 15 días en la oficina de Correos de destino.

#### **Plazos, recogida y entrega**

- **Paq Bicicleta Nacional.** La recogida y entrega se realiza en cualquier oficina de Correos. Plazo de entrega estimado: 3 días.



(continúa en la página siguiente)

- **Paq Bicicleta Internacional.** El usuario puede acudir a cualquier oficina de Correos para realizar el envío a cualquier punto. Los plazos de entrega están estimados entre 8 y 10 días hábiles.

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

- Peso máximo: 20 kg.
- Dimensiones: embalaje de 150×30×90 cm. Permite introducir la bicicleta sin apenas desmontarla y las alforjas (siempre y cuando no supere los 20 kg de peso).

#### **Embalaje**

- No todas las oficinas de Correos disponen del embalaje del Paq Bicicleta debido a sus dimensiones.
- El cliente debe asegurarse de la existencia del embalaje en la oficina elegida para hacer el envío, especialmente si la oficina es pequeña, consultando previamente.
- En caso de no disponer del embalaje, la oficina de Correos elegida debe solicitar el embalaje. Tiempo estimado del envío: de 2 a 3 días.

#### **Canales de comercialización**

Contratación en cualquier oficina de Correos.

### **Paq Peregrino**

Envío de paquetes o maletas a cualquier oficina de Correos presente en el Camino de Santiago. Almacenamiento de hasta 45 días.

#### **CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO**

El Paq Peregrino es un Paq Estándar al que se le puede añadir un mayor periodo de almacenaje. Se gestiona en oficinas como un Paq Libre Servicio.

#### **Peso**

Dos tipos de Paq Peregrino según peso:

- Hasta 15 kg.
- Hasta 25 kg.

#### **Almacenamiento**

El envío del Paq Peregrino incluye 15 días de almacenamiento en la oficina de destino ampliable a 30, 45 y 75\* días.

\* Opción disponible en sistema, pero sin comercialización excepto a petición expresa del cliente.

(continúa en la página siguiente)

### **Recogida y entrega**

Tanto la recogida como la entrega se realizan en una oficina de Correos.

Plazo máximo de envío: 72 horas.

### **Canales de comercialización**

Contratación en cualquier oficina de Correos.



### **Consigna Santiago**

Servicio de consigna en la oficina principal de Correos de Santiago de Compostela. Permite guardar mochilas, maletas, bastones, bicicletas...

La consigna se encuentra en la céntrica Rúa do Franco, 4, apenas a 150 metros de la plaza del Obradoiro y a dos minutos a pie de la Catedral de Santiago.

### **CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO**

#### **Horarios\***

- Temporada alta (1 de abril - 31 de octubre): de 8:30 a 20:30 horas. Todos los días, domingos y festivos incluidos.
- Temporada baja (De noviembre a abril): de 8:30 a 20:30 horas, de lunes a viernes (excepto festivos).

\* Temporada alta y baja: el inicio de temporada varía de un año a otro. La temporada alta comienza unos días antes de Semana Santa.

*(continúa en la página siguiente)*



### Canales de comercialización

- Contratación en la oficina principal de Correos de Santiago.
- Se está trabajando en la puesta en marcha de la contratación *online* del servicio.



### Web del Camino

Correos cuenta con una web específica: [www.elcaminoconcorreos.com](http://www.elcaminoconcorreos.com) en la que ofrece todo tipo de información y recursos para organizar el Camino de Santiago. En esta web se puede encontrar:

**Información útil para el peregrino estos servicios estarán disponibles a través de:**  
<https://www.elcaminoconcorreos.com>:

- **Servicios de Correos para el peregrino:** Paq Mochila, Paq Bicicleta, Paq Peregrino, Consigna en Santiago...
- **Información detallada de las 10 Rutas Jacobeas más populares:** incluye información del Camino, clasificación por etapas, mapas, descripción de la etapa y nivel de dificultad, consejos de qué ver y hacer en cada localidad.
- **Buscador con más de 4.000 alojamientos presentes en el Camino de Santiago,** clasificados por Caminos, localidades y tipos de establecimiento (albergue, hostel, pensión, hotel).
- Los mejores **Consejos de los carteros:** qué llevar en la mochila, cómo conseguir la Credencial, dónde recoger la Compostela...
- **Blog** con actualidad del Camino de Santiago y *newsletter* semanal para estar informado de las novedades.

### 3.3.2. Paquetería y servicios Correos Express

#### Península

##### A) Paq 10

Servicio de entrega puerta a puerta garantizada antes de las 10:00 del día siguiente laborable al de su admisión.

#### CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

##### Ámbito

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

##### Plazos de entrega

D+1. Entrega durante el día hábil siguiente a la recogida o admisión del envío.

Antes de las 10:00-12:00 (según código postal de destino), del día hábil siguiente a la recogida o admisión del envío.

##### Peso

- Peso real máximo: 40 kg.
- 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> para envíos terrestres, y (peso/volumen)/333 kg/m<sup>3</sup> para envíos marítimos.
- Exceso de peso: Suplemento adicional de 25 euros en aquellos bultos cuyo peso supera el máximo permitido.

##### Dimensiones

Los envíos deben cumplir la siguiente regla:  $L+A+A < 240$  cm, no pudiendo ser ninguna de estas medidas superior a 120 cm.

En caso contrario llevará un sobrecoste.

Suplemento adicional de 25 € en aquellos bultos que superen la suma de dimensiones máximas permitidas.

Suplemento adicional de 25 € por exceso de la dimensión máxima unitaria, aplicándose por cada fracción de 60 cm que supere la medida de 120 cm.

Los suplementos por exceso de suma de dimensiones y por exceso de dimensión unitaria son compatibles e independientes entre sí.

(continúa en la página siguiente)

**Otras características**

- Se aplicará cargo por combustible.
- LID: Localización Inmediata del Destinatario.
- Recogida a domicilio del remitente del envío.
- Gestión proactiva de incidencias: nos comunicamos con el destinatario en caso de incidencia.
- Segundo intento de entrega.
- Prueba de entrega web: disponible en la web CorreosExpress.com
- Seguro básico: envío nacional LTM.
- Multibulto.
- Trazabilidad *online*.
- Avisos de paso electrónicos (SMS).

**Valores añadidos/Servicios adicionales**

**Reembolso:** el importe a cobrar al destinatario se hará en efectivo, el máximo son 999,99 € y en cheque a nombre del cliente y previa autorización, si fuera superior. La devolución del importe se efectuará una vez realizada la entrega en un plazo de entre 4 y 6 días laborables mediante transferencia bancaria.

**Avisos vía SMS:** se confirmará la entrega o cualquier situación de los envíos en el mismo momento en el que se producen.

**Retorno de albarán cliente:** devolución del albarán de venta en papel firmado al remitente.

**Recogidas fuera del centro principal:** se ofrecerá la posibilidad de solicitar envíos cuando la recogida y entrega se realicen en direcciones distintas a las consideradas en el contrato.

**Modalidades de seguro:**

- Seguro opcional: como complemento al límite de responsabilidad de la LTM, en los envíos nacionales, se establece un seguro por el 8% sobre portes, con un mínimo por expedición.
- Seguro valor declarado: existe además la posibilidad de contratar un seguro a todo riesgo.

**Gestión del DUA de Exportación:** gestión de Documento Único Aduanero para Canarias, Ceuta, Melilla, Andorra y Gibraltar.

**Canales de comercialización**

- Oficinas de Correos.
- *Online*.
- Red comercial.

## B) Paq 14

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

### CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

#### Ámbito

Cobertura en todo el territorio nacional español y en todos los distritos de Portugal. No disponible para destino Baleares y Canarias con origen Portugal.

#### Plazos de entrega

D+1. Entrega durante el día hábil siguiente a la recogida o admisión del envío.

Antes de las 14:00 horas del día hábil siguiente a la recogida o admisión del envío.

#### Peso

- Peso real máximo: 40 kg.
- 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> para envíos terrestres, y (peso/volumen)/333 kg/m<sup>3</sup> para envíos marítimos.
- Exceso de peso: Suplemento adicional de 25 euros en aquellos bultos cuyo peso supera el máximo permitido.

#### Dimensiones

Los envíos deben cumplir la siguiente regla:  $L+A+A < 240$  cm, no pudiendo ser ninguna de estas medidas superior a 120 cm.

Suplemento adicional de 25 € en aquellos bultos que superen la suma de dimensiones máximas permitidas.

Suplemento adicional de 25 € por exceso de la dimensión máxima unitaria, aplicándose por cada fracción de 60 cm que supere la medida de 120 cm.

Los suplementos por exceso de suma de dimensiones y por exceso de dimensión unitaria son compatibles e independientes entre sí.

#### Otras características

- Se aplicará cargo por combustible.
- LID: Localización Inmediata del Destinatario.
- Recogida a domicilio del remitente del envío.

(continúa en la página siguiente)

- Gestión proactiva de incidencias: se comunicará con el destinatario en caso de incidencia.
- Segundo intento de entrega.
- Prueba de entrega web: disponible en la web CorreosExpress.com
- Seguro básico: Envío nacional LTM.
- Multibulto.
- Trazabilidad *online*.
- Avisos de paso electrónicos (SMS).

#### Valores añadidos/Servicios adicionales

**Reembolso:** el importe a cobrar al destinatario se hará en efectivo siendo el máximo 999,99 €, y en un cheque a nombre del cliente y previa autorización, si fuera superior. La devolución del importe se efectuará una vez realizada la entrega en un plazo de entre 4 y 6 días laborables mediante transferencia bancaria.

**Avisos vía SMS:** se confirmará la entrega o cualquier situación de los envíos en el mismo momento en el que se producen.

**Retorno de albarán cliente:** se devolverá el albarán de venta en papel firmado al remitente.

**Recogidas fuera del centro principal:** se ofrecerá la posibilidad de solicitar envíos cuando la recogida y entrega se realicen en direcciones distintas a las consideradas en el contrato.

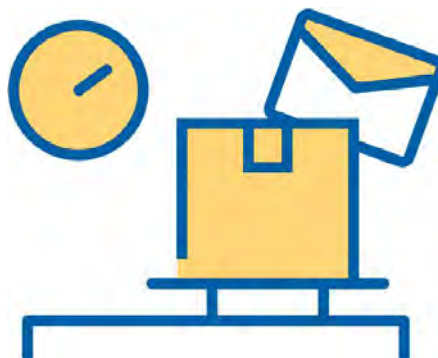
#### Modalidades de seguro:

- Seguro opcional: como complemento al límite de responsabilidad de la LTM, en los envíos nacionales, se establece un seguro por el 8% sobre portes con un mínimo por expedición.
- Seguro valor declarado: existe además la posibilidad de contratar un seguro a todo riesgo.

**Gestión del DUA de Exportación:** gestión de Documento Único Aduanero para Canarias, Ceuta, Melilla, Andorra y Gibraltar.

#### Canales de comercialización

- Oficinas de Correos.
- *Online*.
- Red comercial.



### C) Paq 24

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

#### CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

##### Ámbito

Cobertura en España, Portugal, Ceuta, Melilla, Andorra y Gibraltar.

##### Plazos de Entrega

D+1 en territorio peninsular.

D+2 en Ceuta, Melilla, Andorra y Gibraltar.

(D+1) Entrega al día siguiente laborable al de su admisión. | (D+2) Entrega al 2.º día siguientes laborables al de su admisión.

##### Peso

- Peso real máximo: 40 kg.
- Peso volumétrico:
  - Se facturará aplicando una conversión de 167 para terrestre y 333 kg/m<sup>3</sup> para marítimo.
- Exceso de peso: Suplemento adicional de 25 euros en aquellos bultos cuyo peso supera el máximo permitido

##### Dimensiones

Los envíos deben cumplir la siguiente regla:  $L+A+A < 240$  cm, no pudiendo ser ninguna de estas medidas superior a 120 cm.

Suplemento adicional de 25 € en aquellos bultos que superen la suma de dimensiones máximas permitidas.

Suplemento adicional de 25 € por exceso de la dimensión máxima unitaria, aplicándose por cada fracción de 60 cm que supere la medida de 120 cm.

Los suplementos por exceso de suma de dimensiones y por exceso de dimensión unitaria son compatibles e independientes entre sí.

##### Otras características

- Se aplicará cargo por combustible.
- Entrega en oficinas de Correos.
- LID: Localización Inmediata del Destinatario.

(continúa en la página siguiente)

- Recogida a domicilio del remitente del envío.
- Gestión proactiva de incidencias: se comunicará con el destinatario en caso de incidencia.
- Segundo intento de entrega.
- Prueba de entrega web: disponible en la web [CorreosExpress.com](http://CorreosExpress.com)
- Seguro básico: envío nacional LTM.
- Multibulto.
- Trazabilidad *online*.
- Avisos de paso electrónicos (SMS).

#### **Valores añadidos/Servicios adicionales**

**Reembolso:** el cobro del importe al destinatario se hará en efectivo; el importe máximo a cobrar será de 999,99 €. La devolución del importe se efectuará una vez realizada la entrega en un plazo de entre 4 y 6 días laborables mediante transferencia bancaria.

**Avisos vía SMS:** se confirmará la entrega o cualquier situación de los envíos en el mismo momento en el que se producen.

**Retorno de albarán cliente:** se devolverá el albarán de venta en papel firmado al remitente.

**Recogidas fuera del centro principal:** se ofrecerá la posibilidad de solicitar envíos cuando la recogida y entrega se realicen en direcciones distintas a las consideradas en el contrato.

#### **Modalidades de seguro:**

- Seguro opcional: como complemento al límite de responsabilidad de la LTM, en los envíos nacionales, se establece un seguro por el 8% sobre portes con un mínimo por expedición.
- Seguro valor declarado: existe además la posibilidad de contratar un seguro a todo riesgo.

**Gestión del DUA de Exportación:** gestión de Documento Único Aduanero para Canarias, Ceuta, Melilla, Andorra y Gibraltar.

#### **Canales de comercialización**

- Oficinas de Correos.
- *Online*.
- Red comercial.

#### D) ePaq 24

Servicio B2C empresa/particular, para envíos con destino particulares.

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

#### CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

##### Ámbito

Cobertura en todo el territorio peninsular (España y Portugal).

##### Plazos de entrega

D+1 en territorio peninsular.

D+2 en Ceuta, Melilla, Andorra y Gibraltar.

(D+1) Entrega al día siguiente laborable al de su admisión. | (D+2) Entrega al 2.º día siguientes laborables al de su admisión.

##### Peso

- Peso real máximo: 40 kg.
- Peso volumétrico:
  - Se facturará aplicando una conversión de 167 para terrestre y 333 kg/m<sup>3</sup> para marítimo.
- Exceso de peso: Suplemento adicional de 25 euros en aquellos bultos cuyo peso supera el máximo permitido

##### Dimensiones

Los envíos deben cumplir la siguiente regla: L+A+Alto < 240 cm, no pudiendo ser ninguna de estas medidas superior a 120 cm.

En caso contrario llevará un sobrecoste.

Suplemento adicional de 25 € por exceso de la dimensión máxima unitaria (la mayor de las tres: largo, alto o ancho) que supere los 120 cm. Dicho suplemento será por cada fracción de 60 cm que supere la medida de 120 cm (en el envío aéreo la medida máxima de largo es 200 cm).

##### Otras características

- Se aplicará cargo por combustible.

\* Los suplementos por exceso de suma de dimensiones y por exceso de dimensión unitaria son compatibles e independientes entre sí.

(continúa en la página siguiente)



- LID: Localización Inmediata del Destinatario.
- Recogida a domicilio del remitente del envío.
- Gestión proactiva de incidencias: Se comunicará con el destinatario en caso de incidencia.
- Segundo intento de entrega.
- Prueba de entrega web: disponible en la web [CorreosExpress.com](http://CorreosExpress.com)
- Seguro básico: envío nacional LTM.
- Multibulto.
- Trazabilidad *online*.
- Avisos de paso electrónicos (SMS).
- Predicción de franja horaria: se informa de la franja horaria de entrega prevista (imprescindible aportar el teléfono móvil del destinatario).

#### **Valores añadidos/Servicios adicionales**

**Reembolso:** el cobro del importe al destinatario se hará en efectivo, siendo el importe máximo a cobrar de 999,99 €. La devolución del importe se efectuará una vez realizada la entrega en un plazo de entre 4 y 6 días laborables mediante transferencia bancaria.

**Avisos vía SMS:** se confirmará la entrega o cualquier situación de los envíos en el mismo momento en el que se producen.

**Retorno de albarán cliente:** se devolverá el albarán de venta en papel firmado al remitente.

**Recogidas fuera del centro principal:** se ofrecerá la posibilidad de solicitar envíos cuando la recogida y entrega se realicen en direcciones distintas a las consideradas en el contrato.

#### **Modalidades de seguro:**

- Seguro opcional: como complemento al límite de responsabilidad de la LTM, en los envíos nacionales, se establece un seguro por el 8% sobre portes con un mínimo por expedición.
- Seguro valor declarado: existe además la posibilidad de contratar un seguro a todo riesgo.

#### **Canales de comercialización**

- *Online*.
- Red comercial.

### E) Paq Empresa 14

Servicio B2B empresa/empresa, para envíos con origen y destino empresas.

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

#### CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

##### Ámbito

Cobertura en todo el territorio peninsular (España y Portugal) y la misma isla.

##### Plazos de entrega

D+1. Entrega durante el día hábil siguiente a la recogida o admisión del envío.

Antes de las 14:00 horas del día hábil siguiente a la recogida o admisión del envío.

##### Peso

- Peso real máximo: 40 kg.
- Peso volumétrico:
  - Se facturará aplicando una conversión de 167 para terrestre y 333 kg/m<sup>3</sup> para marítimo.
- Exceso de peso: Suplemento adicional de 25 euros en aquellos bultos cuyo peso supera el máximo permitido.

##### Dimensiones

Los envíos deben cumplir la siguiente regla:  $L+A+A < 240$  cm, no pudiendo ser ninguna de estas medidas superior a 120 cm.

Suplemento adicional de 25 € en aquellos bultos que superen la suma de dimensiones máximas permitidas.

Suplemento adicional de 25 € por exceso de la dimensión máxima unitaria, aplicándose por cada fracción de 60 cm que supere la medida de 120 cm.

Los suplementos por exceso de suma de dimensiones y por exceso de dimensión unitaria son compatibles e independientes entre sí.

##### Otras características

- Se aplica cargo por combustible.
- LID: Localización Inmediata del Destinatario.
- Recogida a domicilio del remitente del envío.

(continúa en la página siguiente)

- Gestión proactiva de incidencias: se comunicará con el destinatario en caso de incidencia.
- Segundo intento de entrega.
- Prueba de entrega web: disponible en la web CorreosExpress.com
- Seguro básico: Envío nacional LTM.
- Multibulto.
- Trazabilidad *online*.
- Avisos de paso electrónicos (SMS).

#### **Valores añadidos/Servicios adicionales**

**Reembolso:** el importe a cobrar al destinatario se hará en efectivo, siendo el máximo 999,99 €, y con un cheque a nombre del cliente y previa autorización, si fuera superior. La devolución del importe se efectuará una vez realizada la entrega en un plazo de entre 4 y 5 días laborables mediante transferencia bancaria.

**Avisos vía SMS:** se confirmará la entrega o cualquier situación de los envíos en el mismo momento en el que se producen.

**Retorno de albarán cliente:** se devolverá el albarán de venta en papel firmado al remitente.

**Recogidas fuera del centro principal:** se ofrecerá la posibilidad de solicitar envíos cuando la recogida y entrega se realicen en direcciones distintas a las consideradas en el contrato.

#### **Modalidades de seguro:**

- Seguro opcional: como complemento al límite de responsabilidad de la LTM, en los envíos nacionales, se establece un seguro por el 8% sobre portes con un mínimo por expedición.
- Seguro valor declarado: existe además la posibilidad de contratar un seguro a todo riesgo.

#### **Canales de comercialización**

- *Online*.
- Red comercial.

## **F) Entrega Plus**

Logística integral express, en la que el cliente contrata un servicio con tratamiento adicional, bajo definición de la operativa a seguir.

## CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

### Ámbito

Cobertura en España, Portugal, Ceuta, Melilla y Andorra.

### Plazos de entrega

D+1 en territorio peninsular.

D+2 en Ceuta, Melilla e islas.

(D+1) Entrega al día siguiente laborable al de su admisión. | (D+2) Entrega al 2.º día siguientes laborables al de su admisión.

### Peso

- Peso real máximo: 40 kg.
- Peso volumétrico:
  - Se facturará aplicando una conversión de 167 para terrestre y 333 kg/m<sup>3</sup> para marítimo.
- Exceso de peso: Suplemento adicional de 25 euros en aquellos bultos cuyo peso supera el máximo permitido.

### Dimensiones

Los envíos deben cumplir la siguiente regla:  $L+A+A < 240$  cm, no pudiendo ser ninguna de estas medidas superior a 120 cm.

Suplemento adicional de 25 € en aquellos bultos que superen la suma de dimensiones máximas permitidas.

Suplemento adicional de 25 € por exceso de la dimensión máxima unitaria, aplicándose por cada fracción de 60 cm que supere la medida de 120 cm.

Los suplementos por exceso de suma de dimensiones y por exceso de dimensión unitaria son compatibles e independientes entre sí.

### Otras características

- Se aplica cargo por combustible.
- Prueba de entrega web: disponible en la web [CorreosExpress.com](http://CorreosExpress.com)
- Seguro básico: envío nacional LTM.
- Trazabilidad *online*.

### Valores añadidos/Servicios adicionales

Importante: el servicio de entrega con gestión NO INCLUYE la gestión en la oficina de Correos.

(continúa en la página siguiente)

**Reembolso:**

El cobro del importe al destinatario se hará en efectivo. El importe máximo a cobrar será de 999,99 €. La devolución del importe se efectuará una vez realizada la entrega en un plazo de entre 4 y 6 días laborables mediante transferencia bancaria.

**Modalidades de seguro:**

- Seguro opcional: como complemento al límite de responsabilidad de la LTM, en los envíos nacionales, se establece un seguro por el 8% sobre portes con un mínimo por expedición.
- Seguro valor declarado: existe además la posibilidad de contratar un seguro a todo riesgo.

**Gestión del DUA de Exportación:** gestión de Documento Único Aduanero para Canarias, Ceuta, Melilla, Andorra y Gibraltar.

**Canales de comercialización**

Red comercial.

**Islas**

**A) Islas Express**

Servicio de entrega urgente para envíos a islas.

Entrega en el siguiente día laborable al de su admisión, en Gran Canaria y Tenerife, y 2 días laborables en el resto de las islas Canarias.

**CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO**

**Ámbito**

Islas Baleares, Canarias, Azores y Madeira (recogida en península con entrega en islas e inversa).

**Plazos de entrega**

D+2 en Baleares, Gran Canaria y Tenerife. D+3-4 en Azores y Madeira (a excepción de las islas menores, siendo D+4).

D+3 en el resto de islas Canarias.

*(continúa en la página siguiente)*

### **Peso**

- Peso real máximo: 40 kg.
- Peso volumétrico:
  - Se facturará aplicando una conversión de 167 para terrestre y 333 kg/m<sup>3</sup> para marítimo.
- Exceso de peso: Suplemento adicional de 25 euros en aquellos bultos cuyo peso supera el máximo permitido.

### **Dimensiones**

Los envíos deben cumplir la siguiente regla:  $L+A+A < 240$  cm, no pudiendo ser ninguna de estas medidas superior a 120 cm.

Suplemento adicional de 25 € en aquellos bultos que superen la suma de dimensiones máximas permitidas.

Suplemento adicional de 25 € por exceso de la dimensión máxima unitaria, aplicándose por cada fracción de 60 cm que supere la medida de 120 cm.

Los suplementos por exceso de suma de dimensiones y por exceso de dimensión unitaria son compatibles e independientes entre sí.

### **Otras características**

- Deben ir acompañados de la factura original y una copia, firmada y sellada. La documentación del envío tiene que ser exacta y completa para poder realizarse el Despacho de Aduanas.
- Se aplica cargo por combustible.
- LID: Localización Inmediata del Destinatario.
- Recogida a domicilio del remitente del envío.
- Gestión proactiva de incidencias: se comunicará con el destinatario en caso de incidencia.
- Segundo intento de entrega.
- Prueba de entrega web: disponible en la web [CorreosExpress.com](http://CorreosExpress.com)
- Seguro básico LTM y posibilidad de contratar Seguro Opcional Plus o Seguro a todo Riesgo.
- Multibulto.
- Trazabilidad *online*.
- Avisos de paso electrónicos (SMS).
- Para que el tiempo de tránsito a las islas mayores sea de 24 horas, hay que transmitir la documentación aduanera antes de las 19:00 horas al departamento de Correos Express en Canarias.

(continúa en la página siguiente)

- T2LF\* para DUA de Exportación hacia o desde Canarias.

#### **Valores añadidos/Servicios adicionales**

**Reembolso:** el cobro del importe al destinatario se hará en efectivo, siendo el importe máximo a cobrar de 999,99 €. La devolución del importe se efectuará una vez realizada la entrega en un plazo de entre 4 y 6 días laborables mediante transferencia bancaria.

**Avisos vía SMS:** se confirmará la entrega o cualquier situación de los envíos en el mismo momento en el que se producen.

**Retorno de albarán cliente:** se devolverá el albarán de venta en papel firmado al remitente.

**Recogidas fuera del centro principal:** se ofrecerá la posibilidad de solicitar envíos cuando la recogida y entrega se realicen en direcciones distintas a las consideradas en el contrato.

#### **Modalidades de Seguro:**

- Seguro opcional: como complemento al límite de responsabilidad de la LTM, en los envíos nacionales, se establece un seguro por el 8% sobre portes con un mínimo por expedición.
- Seguro valor declarado: existe además la posibilidad de contratar un seguro a todo riesgo.

**Gestión del DUA de Exportación:** gestión de Documento Único Aduanero para Canarias, Ceuta, Melilla, Andorra y Gibraltar.

#### **Canales de comercialización**

- *Online.*
- Red comercial.

\* Documento justificativo del carácter comunitario de la mercancía con destino a o procedente de una parte del territorio comunitario en la que no se apliquen las disposiciones de la Directiva 2006/112/CE.

## **B) Islas Marítimo**

Servicio más económico para envíos sin urgencia con destino a islas.

## CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

### Ámbito

Islas Canarias, Azores y Madeira (recogida en península con entrega en islas e inversa).

### Plazos de entrega

Entrega entre 4 y 10 días del día siguiente laborable al de su admisión.

La gestión aduanera puede retrasar el servicio.

### Peso

- Peso real máximo: 40 kg.
- Peso volumétrico:
  - Se facturará aplicando una conversión de 167 para terrestre y 333 kg/m<sup>3</sup> para marítimo.
- Exceso de peso: Suplemento adicional de 25 euros en aquellos bultos cuyo peso supera el máximo permitido.

### Dimensiones

Los envíos deben cumplir la siguiente regla:  $L + A + A < 240$  cm, no pudiendo ser ninguna de estas medidas superior a 120 cm.

Suplemento adicional de 25 € en aquellos bultos que superen la suma de dimensiones máximas permitidas.

Suplemento adicional de 25 € por exceso de la dimensión máxima unitaria, aplicándose por cada fracción de 60 cm que supere la medida de 120 cm.

Los suplementos por exceso de suma de dimensiones y por exceso de dimensión unitaria son compatibles e independientes entre sí.

### Otras características

Se aplica cargo por combustible.

- LID: Localización Inmediata del Destinatario.
- Recogida a domicilio del remitente del envío.
- Gestión proactiva de incidencias: nos comunicamos con el destinatario en caso de incidencia.
- Segundo intento de entrega.
- Prueba de entrega web: disponible en la web [CorreosExpress.com](http://CorreosExpress.com)
- Seguro básico LTM incluido. Posibilidad de contratar Seguro Opcional Plus o Seguro a todo Riesgo.
- Multibulto.

(continúa en la página siguiente)



- Trazabilidad *online*.
- Avisos de paso electrónicos (SMS).
- T2LF\* para DUA de Exportación hacia o desde Canarias.

#### Valores añadidos/Servicios adicionales

**Reembolso:** el cobro del importe al destinatario se hará en efectivo, siendo el importe máximo a cobrar de 999,99 €. La devolución del importe se efectuará una vez realizada la entrega en un plazo de entre 4 y 6 días laborables mediante transferencia bancaria.

**Avisos vía SMS:** se confirmará la entrega o cualquier situación de los envíos en el mismo momento en el que se producen.

**Retorno de albarán cliente:** se devolverá el albarán de venta en papel firmado al remitente.

**Recogidas fuera del centro principal:** se ofrecerá la posibilidad de solicitar envíos cuando la recogida y entrega se realicen en direcciones distintas a las consideradas en el contrato.

#### Modalidades de seguro:

- Seguro opcional: como complemento al límite de responsabilidad de la LTM, en los envíos nacionales, se establece un seguro por el 8% sobre portes con un mínimo por expedición.
- Seguro valor declarado: existe además la posibilidad de contratar un seguro a todo riesgo.

**Gestión del DUA de Exportación:** gestión de Documento Único Aduanero para Canarias, Ceuta, Melilla, Andorra y Gibraltar.

#### Canales de comercialización

- *Online*.
- Red comercial.

\* Documento justificativo del carácter comunitario de la mercancía con destino a o procedente de una parte del territorio comunitario en la que no se apliquen las disposiciones de la Directiva 2006/112/CE.

### C) Islas Docs

Envío urgente de documentación o paquetería con trámite aduanero realizado antes de la salida de destino.

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.

#### CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

##### Ámbito

Recogida en península, entrega en islas Canarias, y viceversa.

##### Plazos de entrega

D+1-2. Tenerife y Gran Canaria.

D+2-3. Resto de islas Canarias.

A lo largo del día.

##### Peso

- Peso real máximo: 40 kg.
- Peso volumétrico:
  - Se facturará aplicando una conversión de 167 para terrestre y 333 kg/m<sup>3</sup> para marítimo.
- Suplemento adicional de 25 euros en aquellos bultos cuyo peso supera el máximo permitido.

##### Dimensiones

Los envíos deben cumplir la siguiente regla:  $L + A + A < 240$  cm, no pudiendo ser ninguna de estas medidas superior a 120 cm.

Suplemento adicional de 25 € en aquellos bultos que superen la suma de dimensiones máximas permitidas.

Suplemento adicional de 25 € por exceso de la dimensión máxima unitaria, aplicándose por cada fracción de 60 cm que supere la medida de 120 cm.

Los suplementos por exceso de suma de dimensiones y por exceso de dimensión unitaria son compatibles e independientes entre sí.

##### Otras características

- Se aplica cargo por combustible.
- Entrega en oficinas.
- LID: Localización Inmediata del Destinatario.

(continúa en la página siguiente)

- Recogida a domicilio del remitente del envío.
- Gestión proactiva de incidencias: se comunicará con el destinatario en caso de incidencia.
- Segundo intento de entrega.
- Prueba de entrega web: disponible en la web CorreosExpress.com
- Seguro básico: envío nacional LTM.
- Multibulto.
- Trazabilidad *online*.
- Avisos de paso electrónicos (SMS).
- T2LF\* para DUA de Exportación hacia o desde Canarias.

#### **Valores añadidos/Servicios adicionales**

**Reembolso:** el cobro del importe al destinatario se hará en efectivo, siendo el importe máximo a cobrar de 999,99 €. La devolución del importe se efectuará una vez realizada la entrega en un plazo de entre 4 y 6 días laborables mediante transferencia bancaria.

**Avisos vía SMS:** se confirmará la entrega o cualquier situación de los envíos en el mismo momento en el que se producen.

**Retorno de albarán cliente:** se devolverá el albarán de venta en papel firmado al remitente.

**Recogidas fuera del centro principal:** se ofrecerá la posibilidad de solicitar envíos cuando la recogida y entrega se realicen en direcciones distintas a las consideradas en el contrato.

#### **Modalidades de seguro:**

- Seguro opcional: como complemento al límite de responsabilidad de la LTM, en los envíos nacionales, se establece un seguro por el 8% sobre portes con un mínimo por expedición.
- Seguro valor declarado: existe además la posibilidad de contratar un seguro a todo riesgo.

**Gestión del DUA de Exportación:** gestión de Documento Único Aduanero para Canarias, Ceuta, Melilla, Andorra y Gibraltar.

#### **Canales de Comercialización**

- Oficinas de Correos.
- *Online*.
- Red comercial.

\* Documento justificativo del carácter comunitario de la mercancía con destino a o procedente de una parte del territorio comunitario en la que no se apliquen las disposiciones de la Directiva 2006/112/CE.

## Valijas

### Valija bancaria

Servicio prestado con rutas fijas ida y vuelta con un embalaje tipo saca o bolsa.

Solo documentos en contenido.

#### CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

##### Ámbito

Entrega y recogida en todo el territorio peninsular e islas.

##### Plazos de entrega

D+1 en destinos de península e islas mayores.

D+2 en islas menores.

Entrega según acuerdo con cliente:

- Unitoque: entrega y recogida simultánea a acordar con cliente.
- Bitoque: entrega a primera hora de la mañana y recogida a medio día.

##### Peso

Según contenedor. Dentro de los límites generales de la Compañía (peso real máximo: 40 kg).

##### Dimensiones

Según contenedor. Dentro de los límites generales de la compañía ( $L+A+A < 240$  cm, no pudiendo ser ninguna de estas medidas superior a 120 cm).

##### Otras características

Identificación con número de envío único incluido en el visor de la valija o *packing list*.

##### Tipos de identificaciones:

- Ventanilla cara simple: no obliga a que la oficina y los servicios centrales tengan que dar la vuelta a la etiqueta, al incluir esta los dos domicilios, se identifica el origen y destino de la valija por el color del precinto.
- Ventanilla cara doble: obliga a que la oficina y los servicios centrales den la vuelta a la etiqueta.
- Etiquetas adhesivas con código de barras: las valijas procedentes de los clientes de Correos Express irán identificadas con una etiqueta en el visor de la valija. El código de barras de la etiqueta será escaneado en los tramos que indique opera-

(continúa en la página siguiente)

ciones, obligatorio en la entrega y recogida en las oficinas. La estructura de dicho código se explica en el principio de trazabilidad y seguimiento.

- Solo se admite una saca bajo la identificación de la valija. No hay subbultos. El paquete adicional es un producto diferente de valija.
- El sistema debe facilitar la consulta de un número que se repite a diario, en los casos que se acepte la trazabilidad.
- Embalaje definido y siempre el mismo.
- Trazabilidad *online*.
- Seguro básico de hasta 200 € en concepto de reconstrucción de documentos incluido.

#### **Valores añadidos/Servicios adicionales**

##### **Acompaña valija:**

Servicio de paquetería asociado a las valijas bancarias porque circulan por su circuito.

Entregado en el mismo destino que una valija.

##### **Peso**

- Peso real máximo: 40 kg.
- Peso volumétrico:
  - Para aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño, se aplicará el criterio (peso/volumen)/200 kg/m<sup>3</sup>.

##### **Dimensiones**

Los envíos deben cumplir la siguiente regla:  $L+A+A < 240$  cm, no pudiendo ser ninguna de estas medidas superior a 120 cm.

##### **Plazos de entrega**

Se entrega de forma simultánea a las valijas.

##### **Seguro**

Envíos cubiertos por seguro LTM.

##### **Canales de comercialización**

Red comercial.

### **Valija comercial**

Servicio prestado con periodicidad fijada establecida (ida y vuelta o solo ida) con cualquier embalaje, bolsa o paquete y con un cupo de kilos por trayecto.

## CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

### Ámbito

Entrega y recogida en todo el territorio peninsular, Ceuta, Melilla e islas.

### Plazos de entrega

D+1 en destinos de península islas mayores.

D+2 en islas menores, Ceuta y Melilla.

### Recogida:

Horarios acordados con cliente.

Frecuencia en días 2, 3 o 5 días semanales según cliente (mínimo dos días/semana).

### Peso

Establecido en el acuerdo con el cliente, hasta un peso máximo de 10 kg por valija.

### Dimensiones

Largo + alto + ancho < 240 cm max. largo = 120 cm.

Embalaje definido y siempre el mismo.

### Otras características

- El precio es mensual e incluye un servicio recurrente entre dos puntos (siempre los mismos). Los excesos en peso o día de servicio se facturan aparte.
- La bolsa de valija o contenedor debe ser facilitada por el cliente, debiendo ser siempre el mismo modelo.
- Para destinos con gestión aduanera (caso de Canarias, Ceuta y Melilla) solo se admite documentación.
- La valija debe ser Monobulto.
- El servicio podrá ser bitoque (entrega por la mañana y recogida por la tarde) o unitoque (entrega y recogida a la vez).
- No se admiten paquetes adicionales a la valija.
- Trazabilidad *online*.
- Seguro básico LTM incluido.

### Canales de comercialización

Red comercial.

## Internacional

### A) Internacional Estándar

Servicio más económico puerta a puerta con cobertura europea.

Servicio económico diseñado para aquellos envíos de carácter menos urgente.

#### CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

##### Ámbito

Europea.

Entrega: es de aplicación para una lista de países disponible en [www.correosexpress.com](http://www.correosexpress.com)

##### Plazos de entrega

Desde D+2 a D+6. Según destino y tipología de envíos (documentos o mercancía).

##### Peso

- Peso real máximo: 40 kg.
- Peso volumétrico:
  - Se facturará aplicando una conversión de 200 kg/m<sup>3</sup>.
- Exceso de peso: Suplemento adicional de 55 euros en aquellos bultos cuyo peso supera el máximo permitido.

##### Dimensiones

- Medidas máximas permitidas:  $2 \times \text{alto} + 2 \times \text{ancho} + \text{largo} < 3 \text{ m}$ , sin que la medida más larga sea superior a 200 cm

En caso contrario llevará un sobrecoste:

- Suplemento adicional de 55 € por exceso de la dimensión máxima unitaria, aplicándose por cada fracción de 60 cm que supere la medida de 200 cm.

##### Otras características

- Los envíos a países que no sean miembros de la Unión Europea deben ir acompañados de la factura original y dos copias, firmadas y selladas, redactadas en inglés o en el idioma oficial del país de destino. Se requerirá declaración de contenido.

\* Los suplementos por exceso de suma de dimensiones y por exceso de dimensión unitaria son compatibles e independientes entre sí.

(continúa en la página siguiente)

- Los envíos con destino a Grecia, Chipre y Malta, por motivos de seguridad en transporte aéreo, deben ir acompañados de una declaración de contenido.
- Envío monobulto.
- Recogida a domicilio del remitente del envío.
- Prueba de entrega web: disponible previa solicitud.
- Seguro:
  - LTM / Convención de Montreal / Convenio de Ginebra (**incluido en el porte**)
  - Seguro a todo riesgo: porcentaje de seguro 1,5% sobre el Valor Declarado con un mínimo de 3 € y una cobertura máxima de 3.000 €/expedición (**servicio opcional**).
- Trazabilidad *online*.

#### **Valores añadidos/Servicios adicionales**

**Seguro valor declarado:** posibilidad de contratar un seguro a todo riesgo.

**Gestión del DUA de Exportación:** gestión de Documento Único Aduanero.

#### **Canales de comercialización**

- Oficinas de Correos.
- *Online*.
- Red comercial.

## **B) Internacional Express**

Servicio aéreo urgente puerta a puerta con cobertura mundial.

La entrega de documentos y paquetes se realiza en cualquier parte del mundo, con óptimos tiempos de tránsito.

### **CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO**

#### **Ámbito**

Mundial.

Es de aplicación para una lista de países disponible en [www.correosexpress.com](http://www.correosexpress.com)

#### **Plazos de entrega**

Desde D+2 a D+6. Según destino y tipología de envíos (documentos o mercancía).

(continúa en la página siguiente)



### **Peso**

- Peso: 40 kg y 65 kg por expedición.
- Peso volumétrico:
  - Se facturará aplicando una conversión de 200 kg/m<sup>3</sup>.
- Exceso de peso: Suplemento adicional de 55 euros en aquellos bultos cuyo peso supera el máximo permitido.

### **Dimensiones**

- Medidas máximas permitidas:  $2 \times \text{alto} + 2 \times \text{ancho} + \text{largo} < 3 \text{ m}$  (la medida más larga no debe exceder los 200 cm).

En caso contrario llevará un sobrecoste.

- Suplemento adicional de 55 € por exceso de la dimensión máxima unitaria, aplicándose por cada fracción de 60 cm que supere la medida de 200 cm.

### **Otras características**

- Los envíos a países que no sean miembros de la Unión Europea deben ir acompañados de la factura original y cuatro copias, firmadas y selladas, redactadas en inglés o en el idioma oficial del país de destino.
- Envío multibulto.
- Se aplica tasa de combustible.
- Recogida a domicilio del remitente del envío.
- Prueba de entrega web: disponible previa solicitud.
- Seguro:
  - LTM / Convención de Montreal / Convenio de Ginebra (**incluido en el porte**)
  - Seguro a todo riesgo: porcentaje de seguro 1,5% sobre el Valor Declarado con un mínimo de 3 € y una cobertura máxima de 3.000 €/expedición (**servicio opcional**).
- Trazabilidad *online*.

### **Valores añadidos/Servicios adicionales**

**Seguro valor declarado:** existe además la posibilidad de contratar un seguro a todo riesgo.

**Gestión del DUA de exportación:** gestión de Documento Único Aduanero.

### **Canales de comercialización**

- Oficinas de Correos.
- *Online*.
- Red comercial.

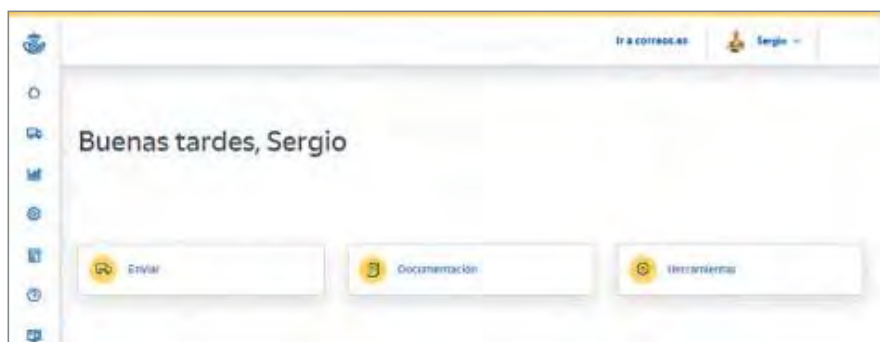
\* Los suplementos por exceso de suma de dimensiones y por exceso de dimensión unitaria son compatibles e independientes entre sí.”

## 3.4. Servicios e-commerce y Citypaq

### 3.4.1. Canales digitales de Correos

#### A) Mi Oficina

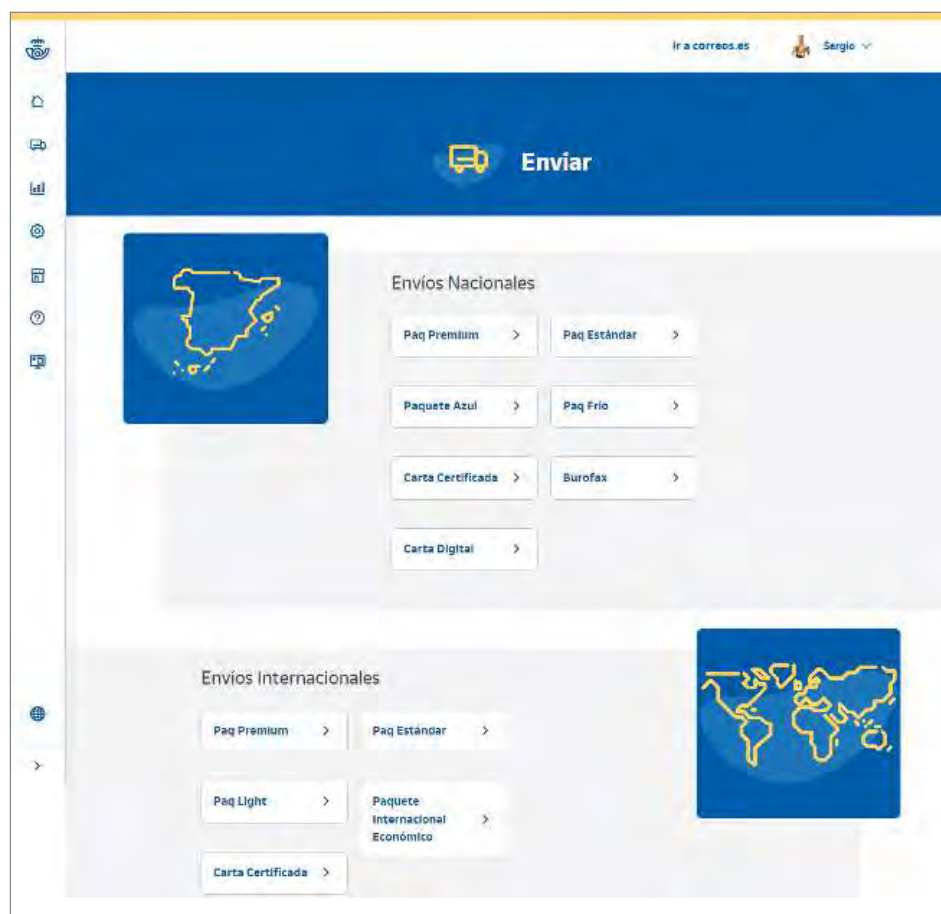
**Mi Oficina** es el área privada del cliente de Correos. Esta área privada se ubica en **correos.es** bajo la dirección web **mioficina.correos.es**.



Desde Mi Oficina se centralizan las acciones que hace el cliente de Correos tanto a nivel digital como físico. Busca ofrecer a todos nuestros clientes, tanto particulares como de contrato, la gestión con Correos *online*. El cliente puede realizar las gestiones en una Oficina de Correos, pero sin desplazarse a ella.

- **Particulares:** son aquellos clientes que no tengan ningún contrato con Correos.
- **Cientes con contrato o comerciales:** son aquellos que tienen una relación contractual con la compañía. Pueden realizar acciones y contratar productos exclusivos para ellos, como el pago con contrato, el envío de cartas certificadas o el Depósito de Albaranes *Online*.

**Página Enviar:** desde aquí se puede acceder a los envíos nacionales e internacionales disponibles para los clientes particulares:



También se puede acceder a las soluciones de temperatura controlada «Correos Frío» y la compra de material para los envíos de los clientes a través de la Tienda de Correos en Correos Market.

### Soluciones de transporte a temperatura controlada

**Correos Frío envíos puntuales**  
Si necesitas hacer un envío puntual que requiera garantizar la cadena de frío, ahora con Correos tienes la posibilidad de contratar un servicio de transporte puerta a puerta en el que controlamos la temperatura de tu envío durante todo su recorrido.  
[ENVÍA](#) [MÁS INFO >](#)

**Correos Frío para Empresas**  
Nuestro nuevo servicio de transporte en el que controlamos a tiempo real la cadena de frío de tu envío y nos aseguramos de que el contenido llegue en perfecto estado.  
[MÁS INFO >](#)

### Material para tu envío

**Comprar sellos**  
Compra online sellos para tus envíos.  
[COMPRAR >](#)

**Sobres y embalajes**  
Compra online sobre y embalajes para tus envíos postales.  
[COMPRAR >](#)

Además, en esta misma página, los usuarios que tengan un contrato activo vinculado podrán ver los productos asociados a su contrato:

### Tus envíos

[Pag Retorno](#)

[Pag Retorno Internacional](#)

[Postales](#)

[Notificaciones ID](#)

[Notificaciones Administrativas](#)

### Tus recogidas

[Solicitar Recogidas](#)

[Gestiona Recogidas](#)

### Albaranes y Depósitos

[Mi Albaranes](#)

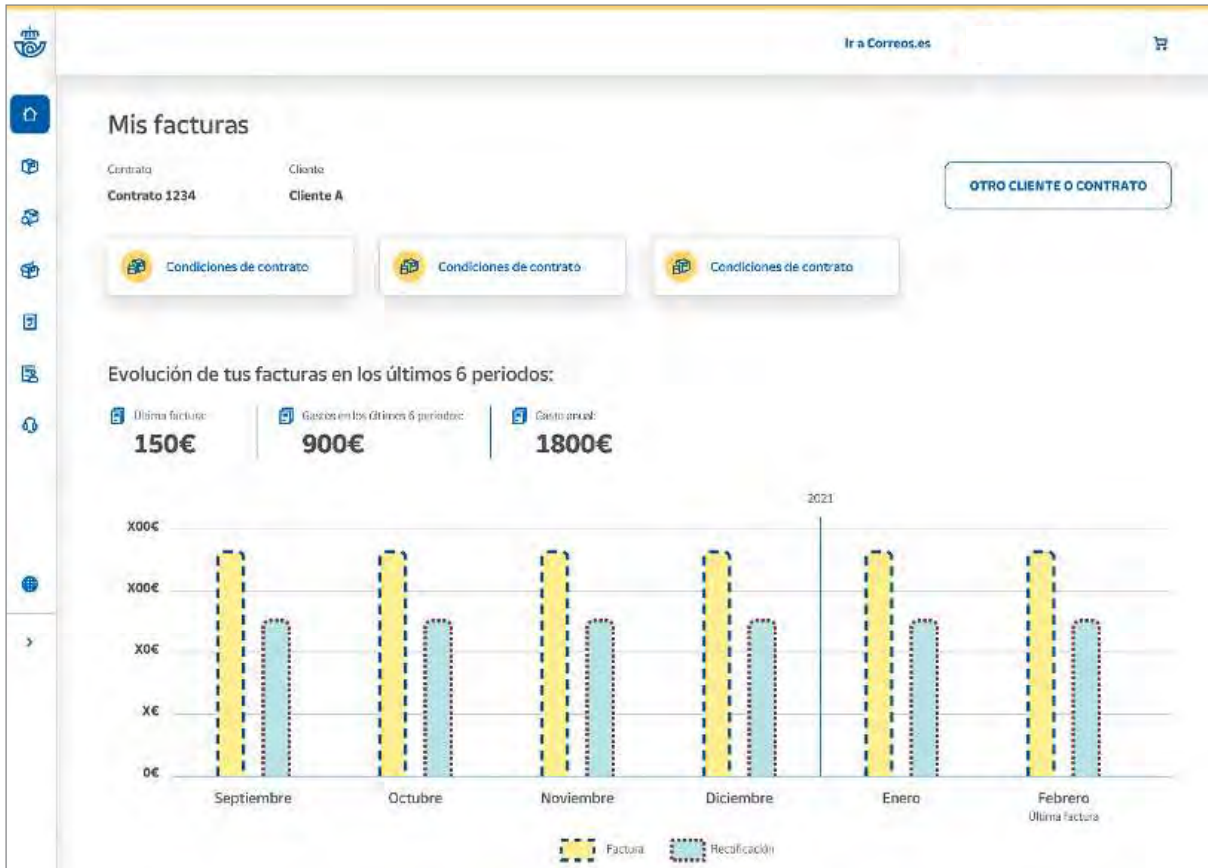
[Accede a ADO](#)

### Cartas

[Carta Certificada Urgente Nacional](#)

### Telegramas

[Telegrama Nacional](#)



Por otro lado, en la sección de «Facturación y Envío», los usuarios que tengan el permiso de consulta de facturas podrán visualizar un *dashboard* con los consumos de los últimos 6 meses y el acceso a su contrato:

Pueden también acceder a una tabla con sus facturas más recientes y realizar acciones sobre ellas, como descargarlas o visualizarlas.

**Página de Herramientas:** los clientes también tienen acceso a una página en la que pueden ver todas las herramientas para sus envíos en un único sitio.

Pueden acceder a los diferentes localizadores, formularios de oficina, acceso a los movimientos de la Tarjeta Más Cerca, el Servicio Sin Esperas, la Cita Previa en Mi Oficina y Correos Modify.

Además, hay accesos exclusivos para los usuarios con contrato, como la Solicitud de Material para envíos, el Portal de Agentes Turísticos y el Listado de Subcontrataciones.

**Facturas de los últimos seis periodos (20)**

<input type="checkbox"/>	Nº Cliente	Nombre cliente	IPF/CL/A	Importe	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Estado del cobro	Destinatario	Destino	Acciones
<input type="checkbox"/>	80212223	Loren Ipsum	12345678	150€	09/02/2021	12/01/2021	Pagada			
<input type="checkbox"/>	80212223	Loren Ipsum	12345678	150€	09/02/2021	12/01/2021	Pagada			
<input type="checkbox"/>	80212223	Loren Ipsum	12345678	150€	09/02/2021	12/01/2021	Pendiente			
<input type="checkbox"/>	80212223	Loren Ipsum	12345678	150€	09/02/2021	12/01/2021	Pagada			
<input type="checkbox"/>	80212223	Loren Ipsum	12345678	150€	09/02/2021	12/01/2021	Pagada			
<input type="checkbox"/>	80212223	Loren Ipsum	12345678	150€	09/02/2021	12/01/2021	Pagada			
<input type="checkbox"/>	80212223	Loren Ipsum	12345678	150€	09/02/2021	12/01/2021	Pagada			

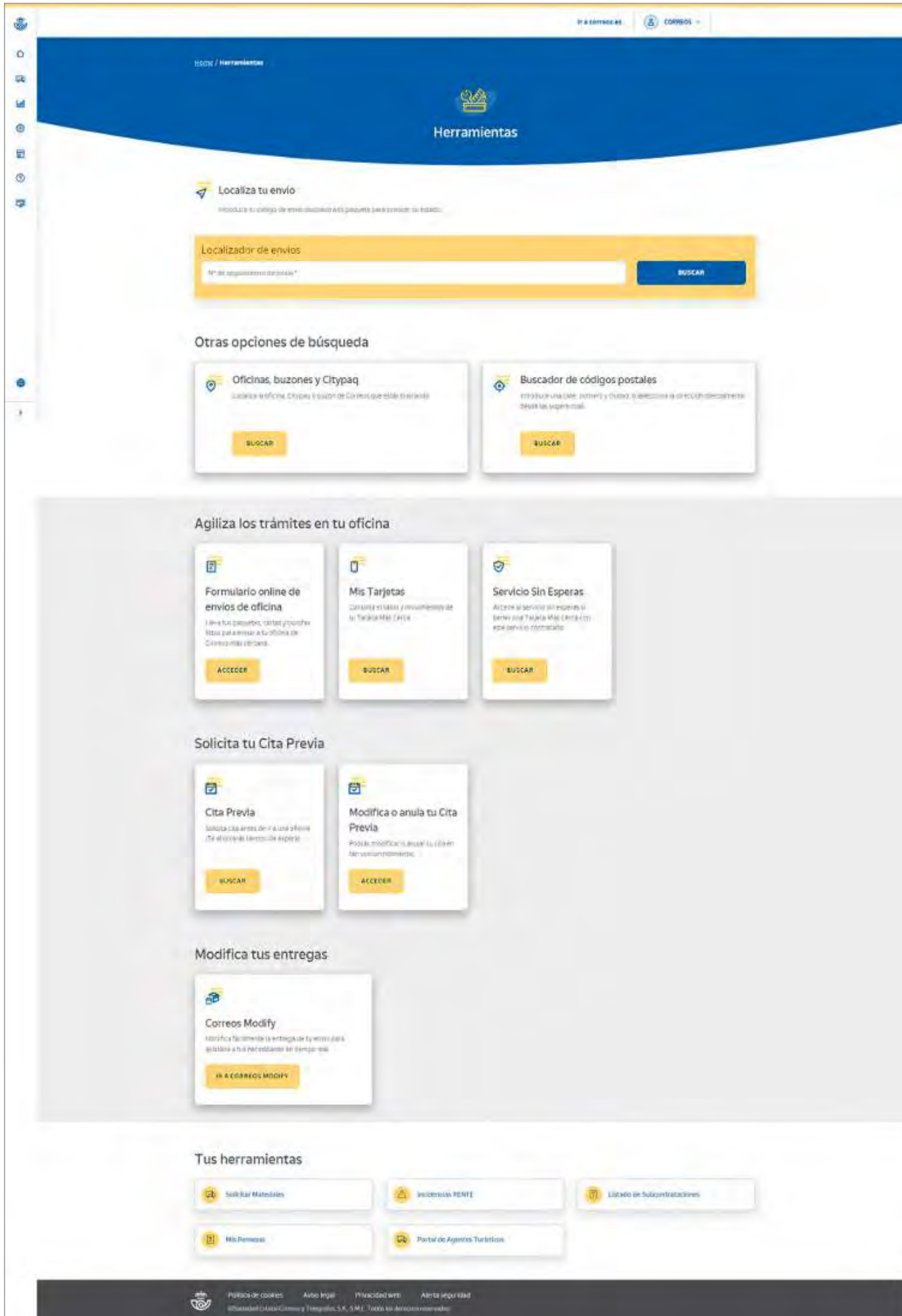
1 2 3 ... 9 >

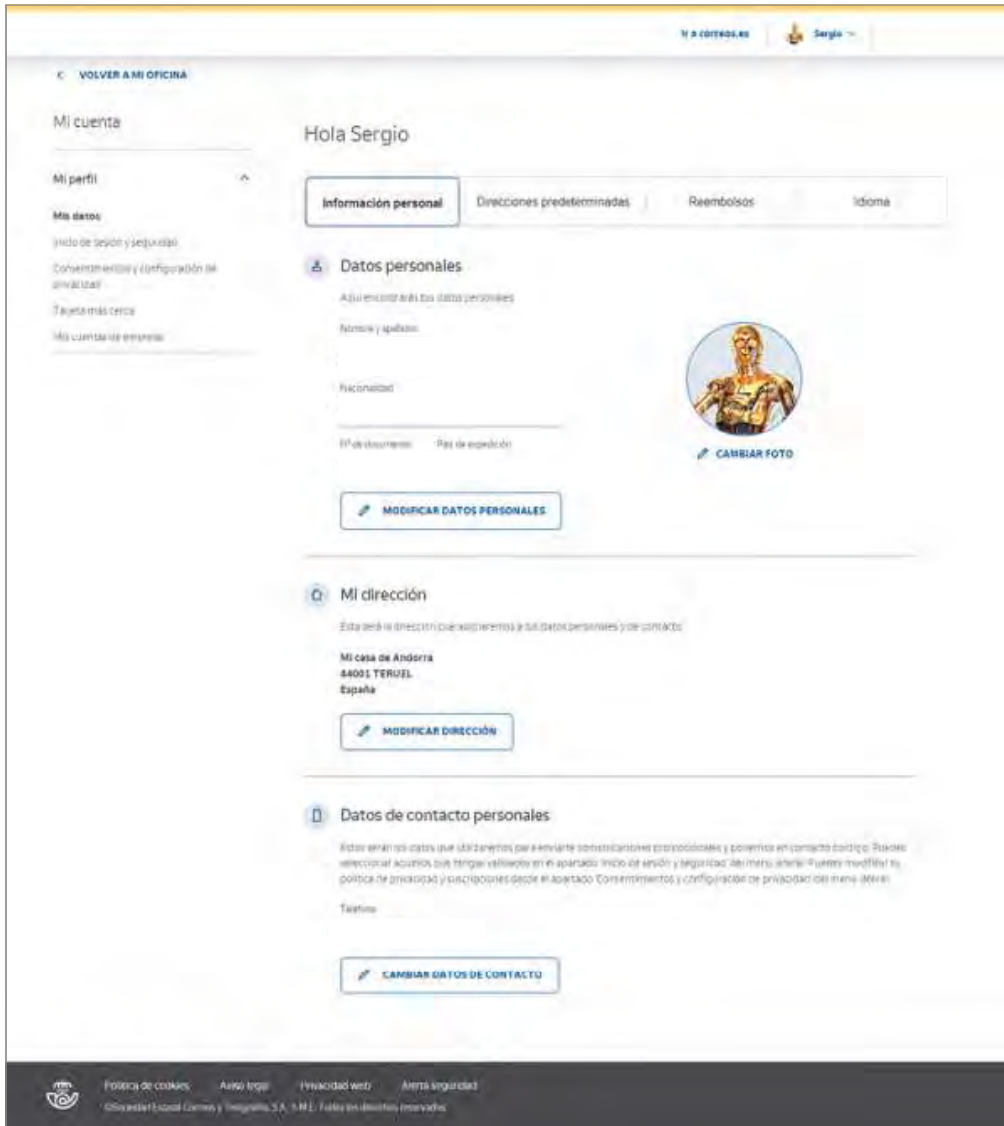
**Facturas pendientes de pago (13)** [DESCARGAR LISTADO](#)

<input type="checkbox"/>	Nº Cliente	Nombre cliente	IPF/CL/A	Importe	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Estado del cobro	Destinatario	Destino	Acciones
<input type="checkbox"/>	80212223	Loren Ipsum	12345678	150€	09/02/2021	12/01/2021	Pagada			
<input type="checkbox"/>	80212223	Loren Ipsum	12345678	150€	09/02/2021	12/01/2021	Pagada			
<input type="checkbox"/>	80212223	Loren Ipsum	12345678	150€	09/02/2021	12/01/2021	Pendiente			
<input type="checkbox"/>	80212223	Loren Ipsum	12345678	150€	09/02/2021	12/01/2021	Pagada			
<input type="checkbox"/>	80212223	Loren Ipsum	12345678	150€	09/02/2021	12/01/2021	Pagada			
<input type="checkbox"/>	80212223	Loren Ipsum	12345678	150€	09/02/2021	12/01/2021	Pagada			
<input type="checkbox"/>	80212223	Loren Ipsum	12345678	150€	09/02/2021	12/01/2021	Pagada			
<input type="checkbox"/>	80212223	Loren Ipsum	12345678	150€	09/02/2021	12/01/2021	Pagada			

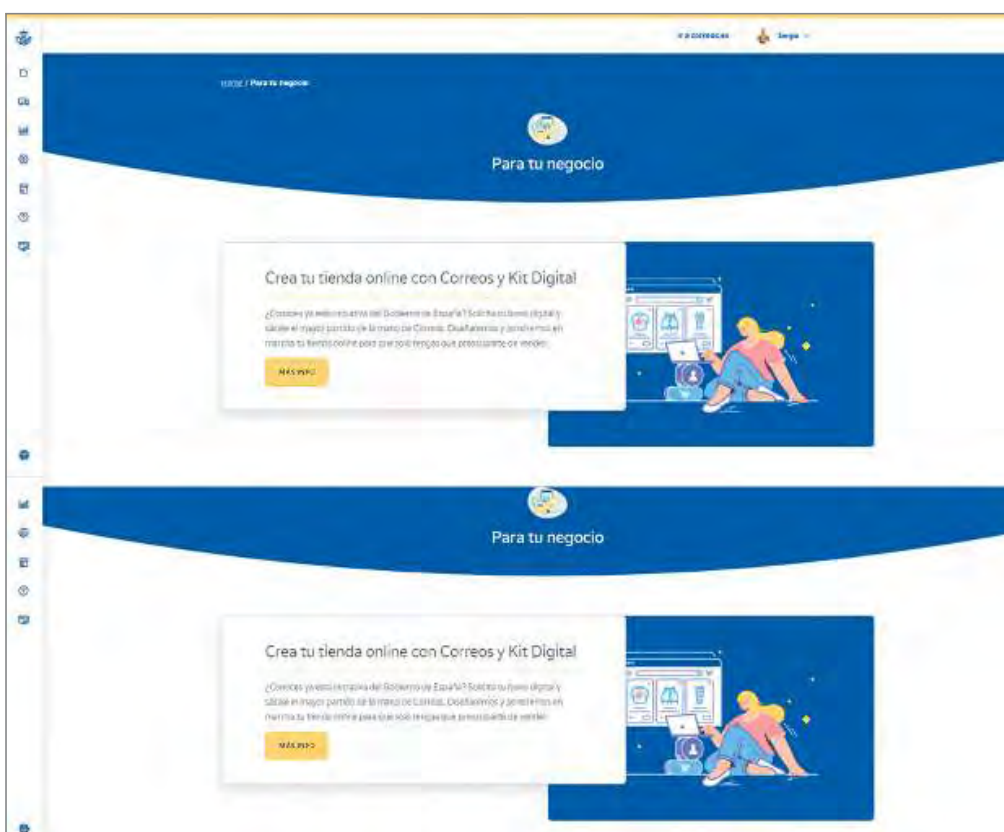
1 2 3 ... 9 >

[HISTORIAL DE FACTURAS](#)





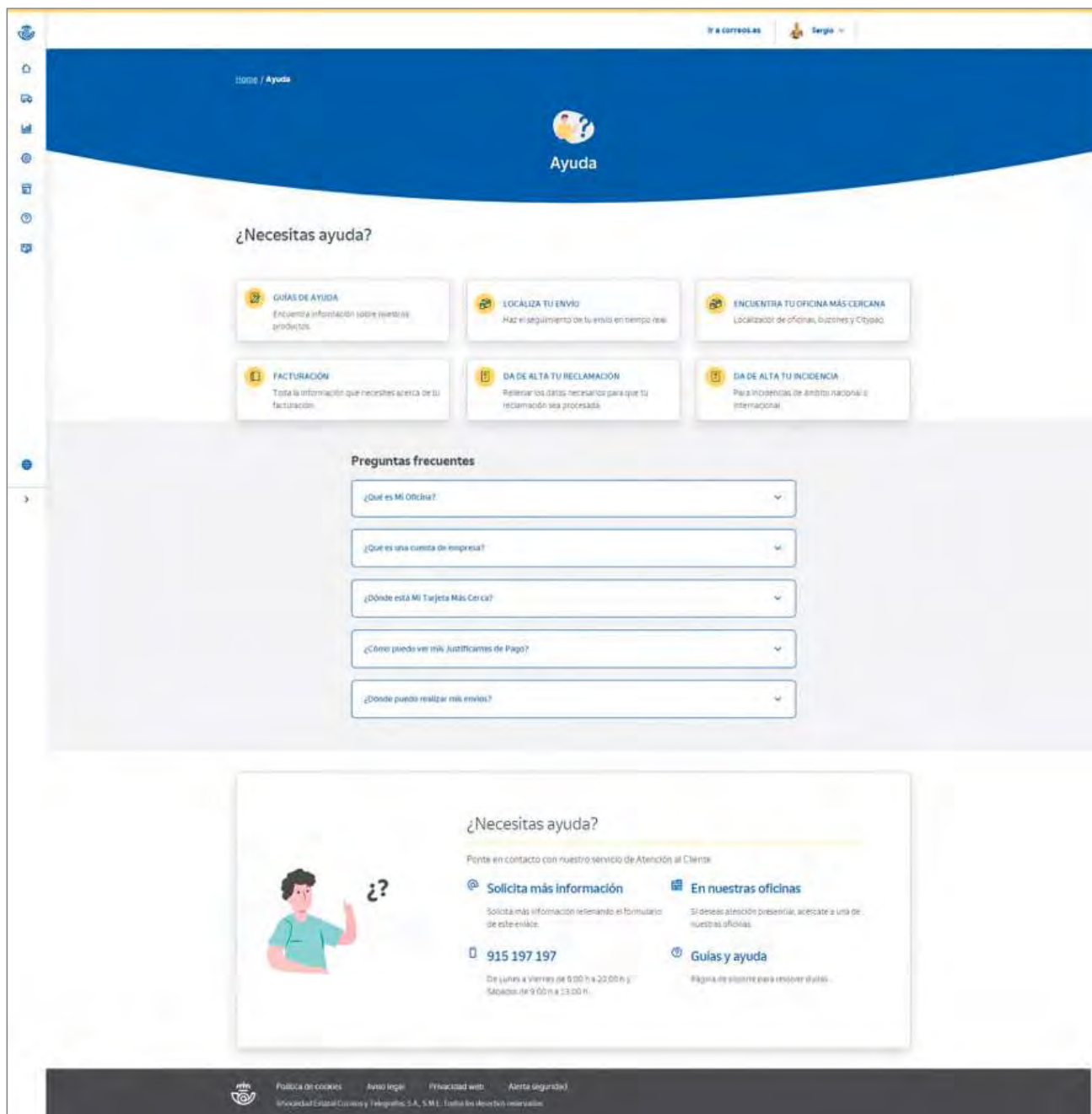
**Modificar sus datos de identidad:** el usuario también puede modificar sus datos de identidad, relacionadas con Correos ID:



Puede marcar sus preferencias en comunicaciones comerciales, encuestas, idiomas y métodos de acceso a la cuenta. Además, puede incluir una foto de perfil.

**Para tu negocio:** apartado destinado a mostrar los servicios que ofrecemos en Correos destinados a las empresas. De manera dinámica se va actualizando el contenido de esta página para que vaya acorde con los intereses de la compañía.

**Portal de ayuda:** Mi Oficina también cuenta con su propio **portal de ayuda**, que accede a los contenidos de ayuda propios de Mi Oficina además de unas FAQ útiles para el usuario:



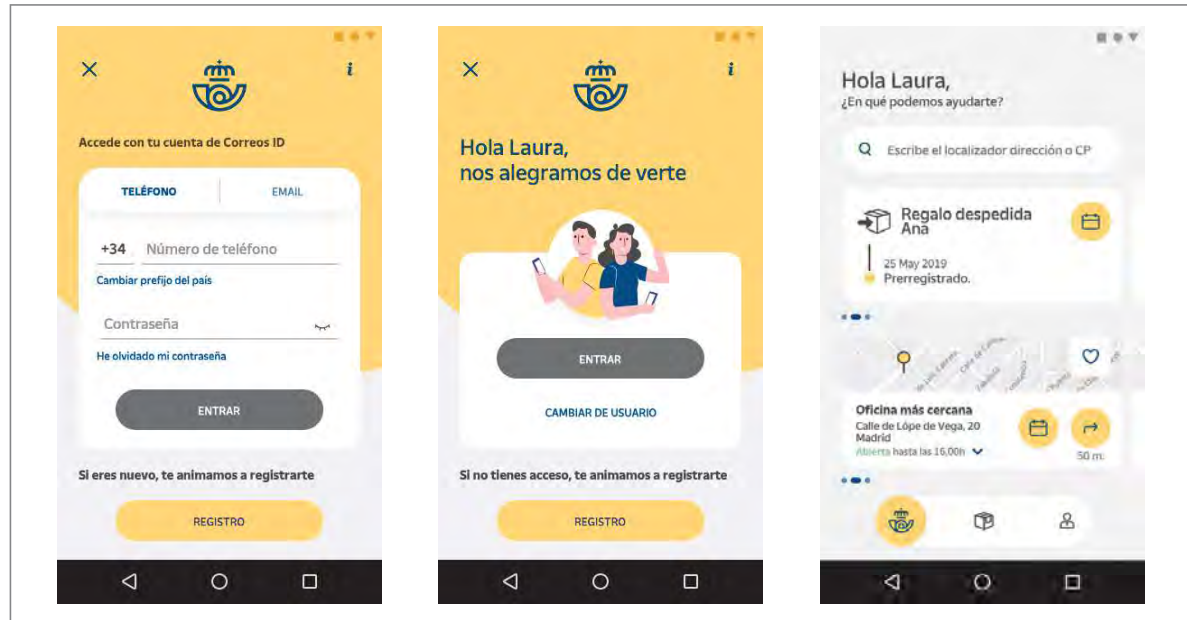
## B) App Correos

La app de Correos permite al usuario realizar gestiones con Correos a través de su móvil. Nuestro objetivo es trasladar la experiencia del cliente de las oficinas al mundo *online* y facilitar las gestiones con Correos.

Las principales funcionalidades que permite la app son: localizar un envío para conocer su estado, localizar Oficinas, Citypaqs o buzones, Trámites Aduaneros, Enviar un paquete, Paqbook (el wallet de tus envíos), Formulario *Online*, entre otras.

La app ofrece una experiencia personalizada, permitiendo su uso sin estar registrado (con menos funcionalidades) o bien si nuestros clientes buscan una experiencia completa, tendrán que registrarse para acceder a todas las funcionalidades que le ofrece la app.

La app también permite solicitar una cita previa, enviar un paquete, añadir una Tarjeta Más Cerca y consultar los envíos realizados a través de la app.

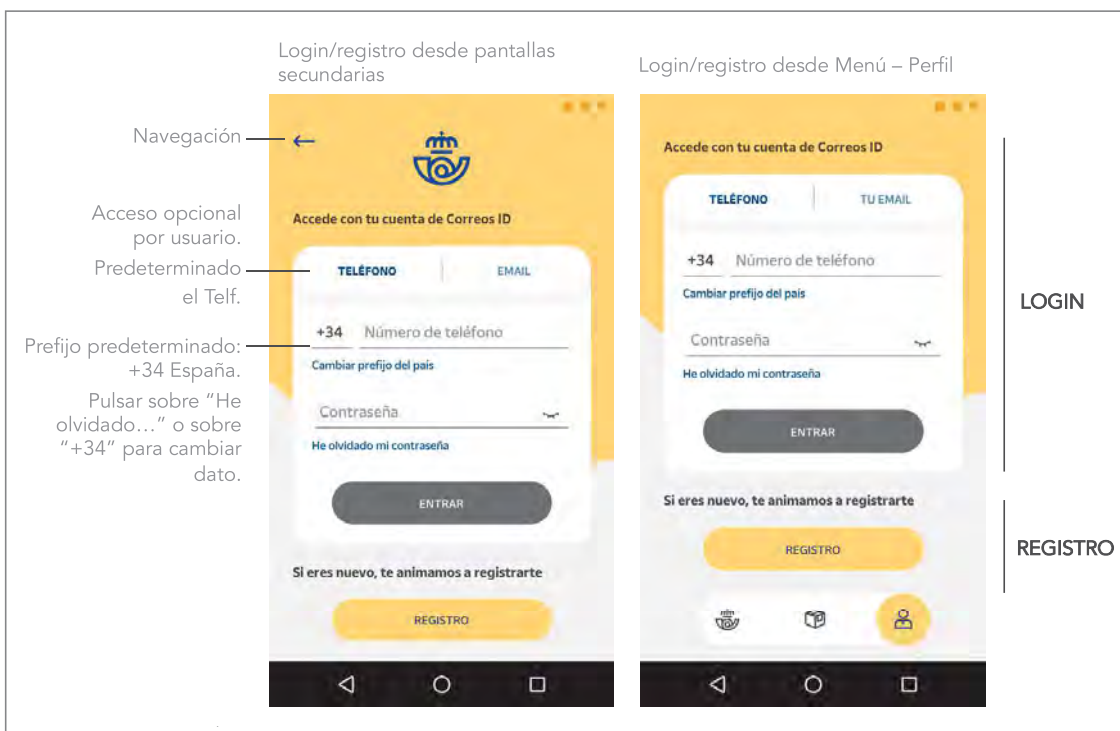


### Registro en la app de Correos con Correos ID

El registro en la app de Correos con Correos ID, que es gratuito, permite al usuario disponer de ciertas funcionalidades del servicio que ofrece Correos a través de su app.

Correos ID es el *single sign on* de Correos, común a todos los servicios digitales que ofrece Correos. El usuario que desee registrarse en la app de Correos acepta todos y cada uno de los Términos y Condiciones así como la Política de Protección de datos de Correos ID vigentes en ese momento.

Si el usuario no está registrado en Correos ID, debe suministrar su nombre, primer apellido, teléfono, dirección de correo electrónico y una contraseña. El teléfono móvil será validado en el momento del registro mediante un código enviado por SMS a ese teléfono, que el usuario tendrá que introducir.



Si el usuario ya está registrado en Correos ID, la primera vez que haga *login* tendrá que verificar el teléfono —si no lo tiene verificado previamente— a través del procedimiento mencionado en el párrafo anterior y aceptar las condiciones vigentes de la app de Correos.

Si el usuario se ha registrado a través del móvil o ha hecho *login* a través del *e-mail* porque ya estaba previamente registrado en Correos ID, tendrá la posibilidad de activar las notificaciones *push*, que se describirán a lo largo del documento.



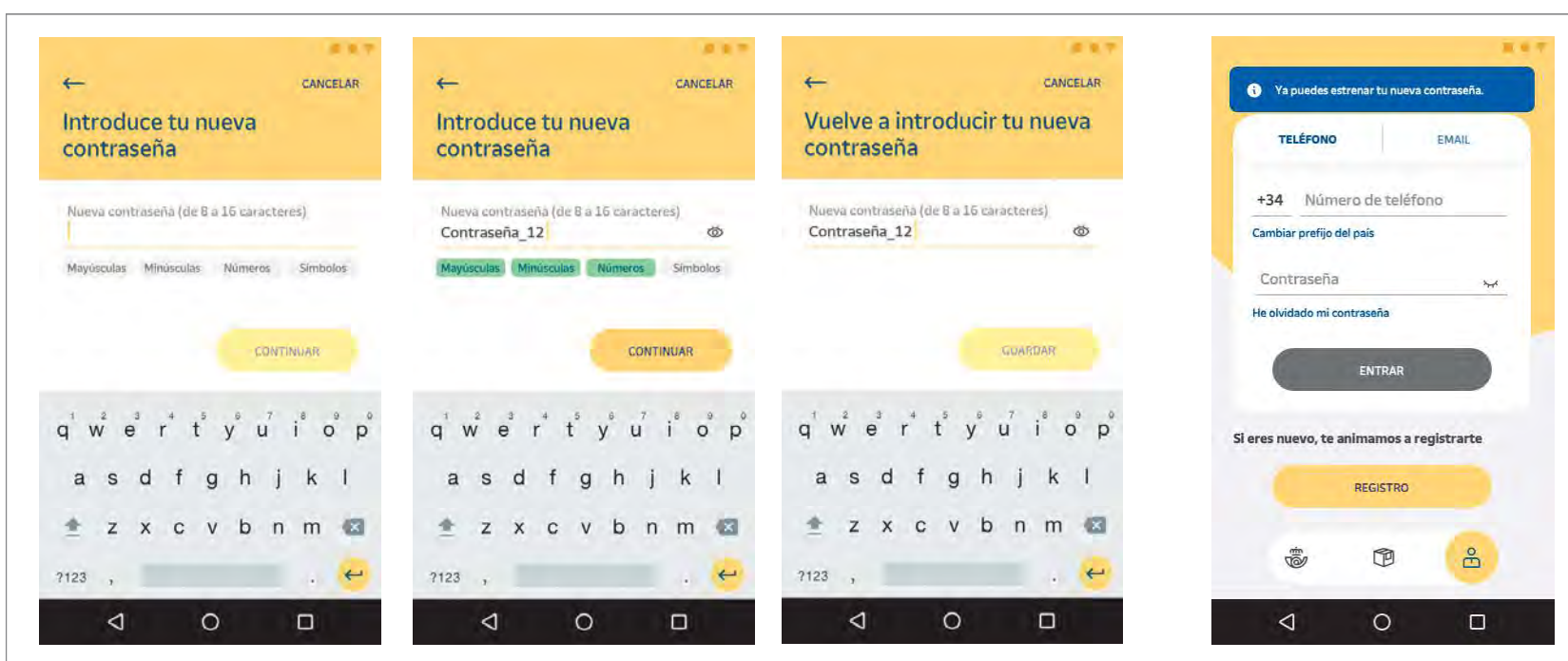
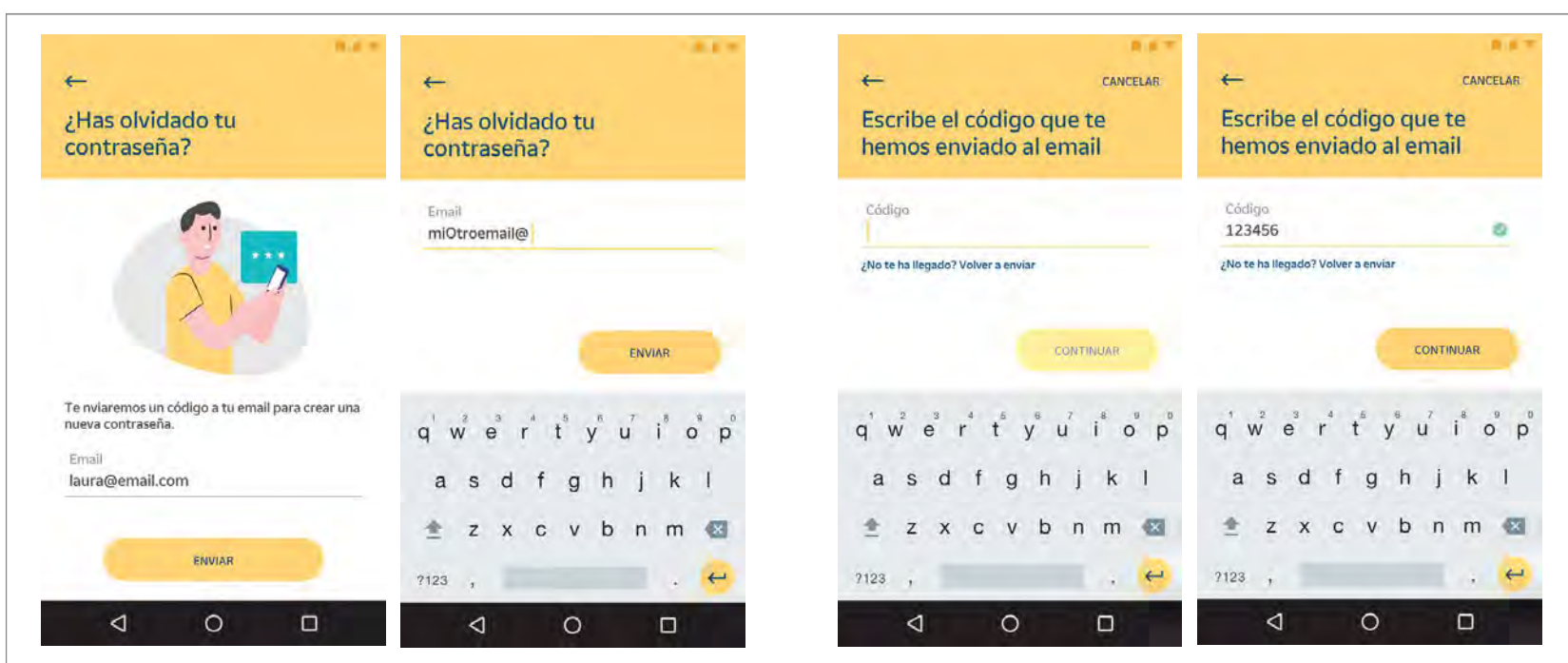
### Login en la app de Correos con Correos ID

Una vez que el usuario se haya registrado en la app de Correos, podrá acceder a la aplicación con su *e-mail* o teléfono —siempre que estén validados— y contraseña.

Validación del teléfono móvil: envío de un SMS con un código que el usuario deberá introducir en la aplicación para validarlo.

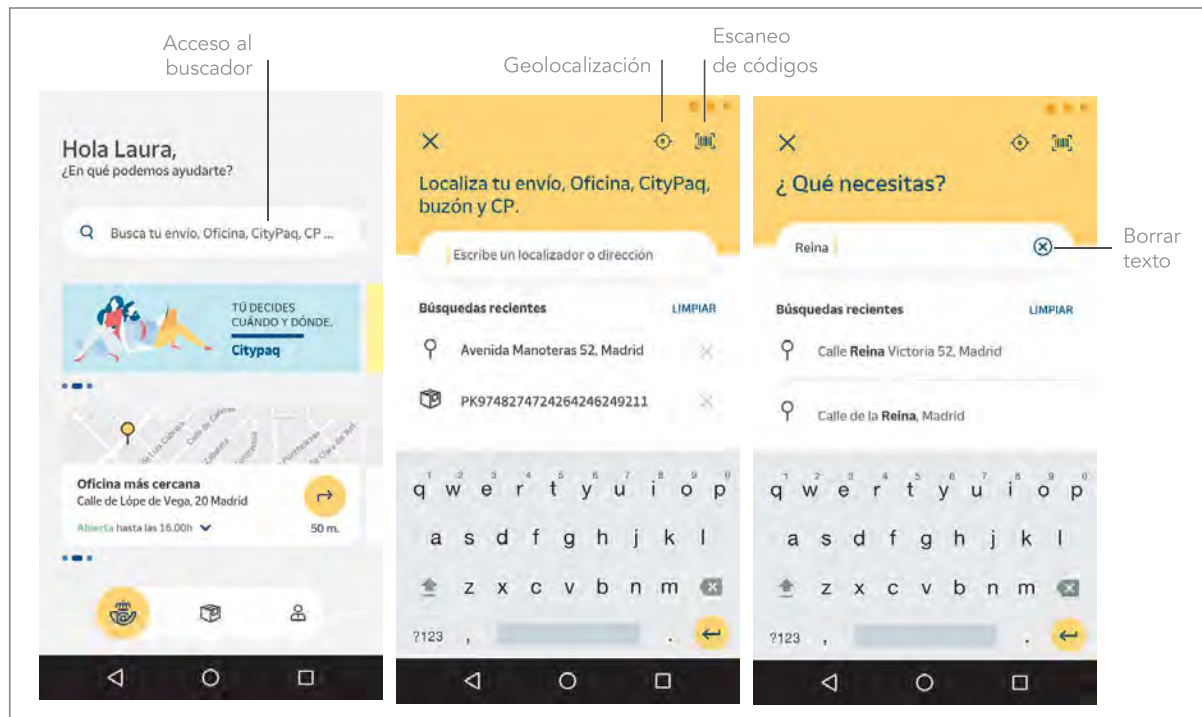
Validación del correo electrónico: envío de un *e-mail* con un código que el usuario deberá copiar e introducir en la aplicación para validarlo.

Esta validación solo será necesaria la primera vez que el usuario entre en la app.

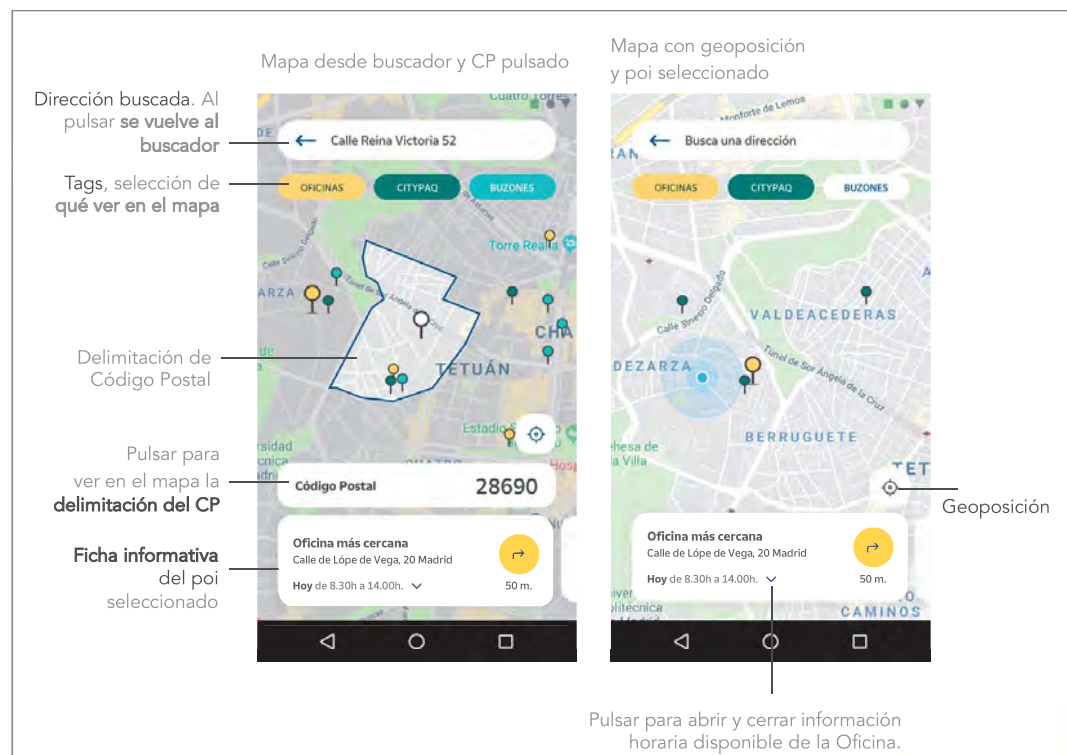


**Funcionalidades sin necesidad de registro/login:**

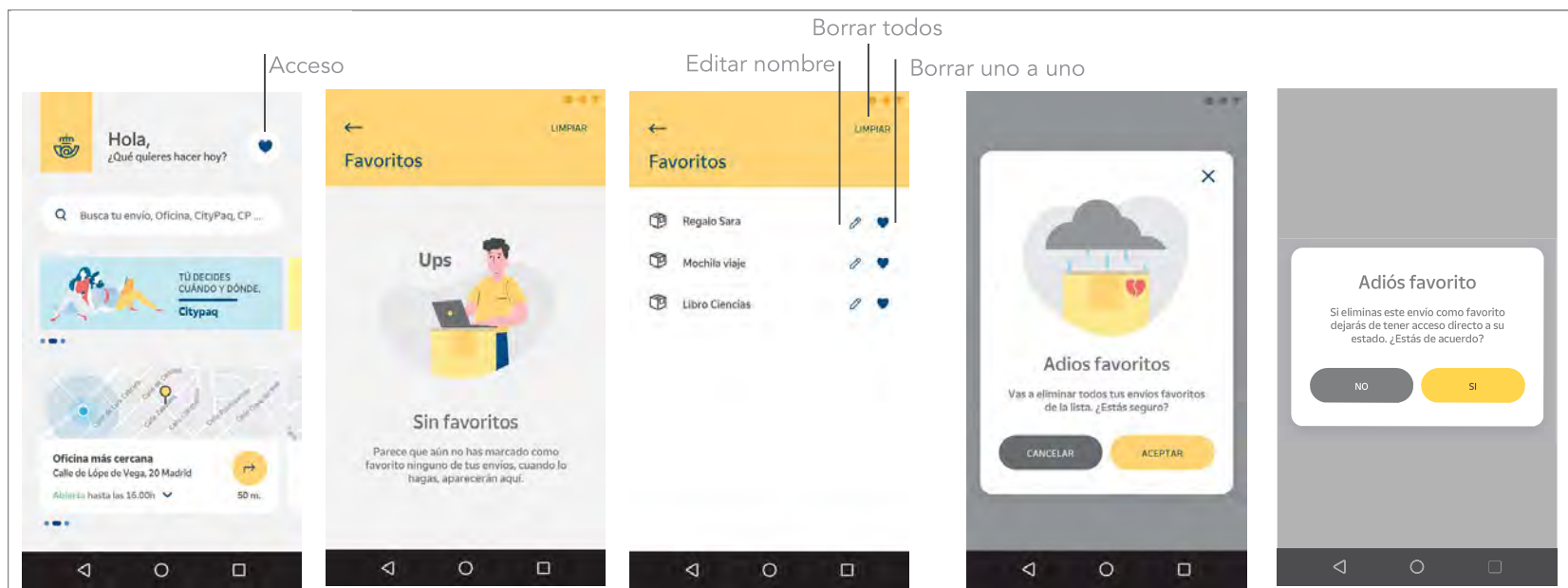
- Localizador de Oficinas, buzones y Citypaq: se podrá conocer la calle en la que se encuentra la oficina, buzón y Citypaq, junto con un botón de cómo llegar, el horario de apertura de la oficina, si es una oficina rural o no, si es un Citypaq privado o público.



- Búsquedas a través del mapa de la aplicación, así como consultas de oficinas, Citypaq y buzones. Conocer el estado de su envío introduciendo el código de seguimiento en el buscador de la aplicación y a través de notificaciones *push*, si previamente las ha aceptado.



- Guardar los envíos como favoritos pinchando en el icono del corazón que encontrará en la app.



### Funcionalidades que requieren registro/login

Servicios limitados a usuarios registrados de la aplicación de Correos.

- **Enviar un Buofax**

A través de la app de Correos, el cliente podrá contratar el servicio de burofax *online*, con el mismo valor legal y características que uno tradicional.

Para facilitar la gestión y una vez cumplimentados los datos de remitente y destinatario, se puede adjuntar de forma automática un documento en formato PDF.

1. Prueba de entrega electrónica:

Es un justificante certificado de la entrega del envío, en el que constan los datos de la entrega y la firma del receptor. El usuario podrá consultar el justificante que ha emitido el documento desde el histórico de la app. Servicio con coste adicional indicado en la app del usuario.

2. Características del documento adjunto:

Solo se admite formato PDF.

Las páginas del PDF deben ser igual o inferior a tamaño DIN A4.

El archivo no debe tener ningún mecanismo de seguridad, es decir, no debe estar cifrado ni requerir de una contraseña para su lectura.

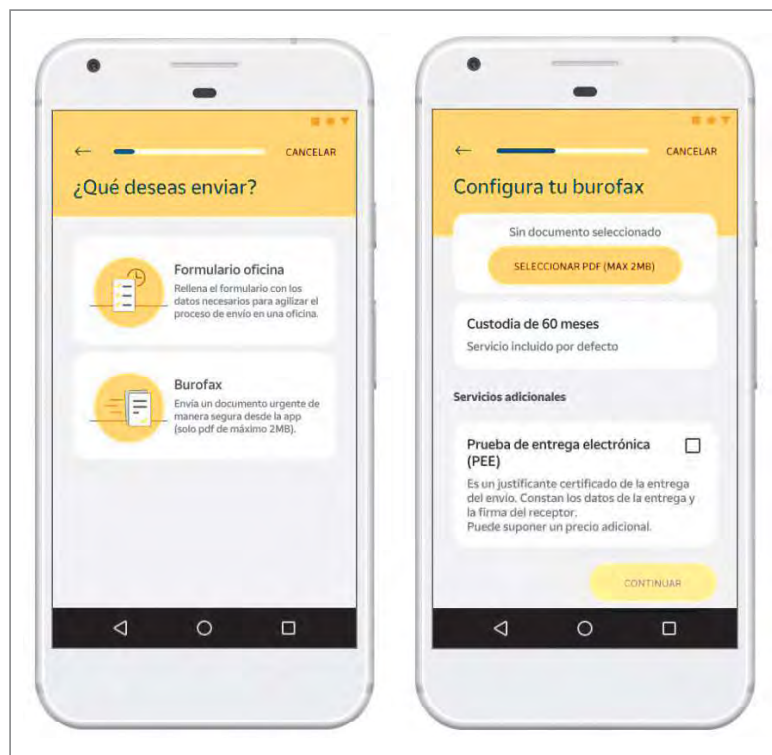
3. El burofax será entregado en la dirección indicada cuando se solicita el servicio, sin posibilidad de modificarlo una vez formalizado a través del pago del servicio.

4. El incumplimiento de los plazos y forma habituales de pago de las facturas, y en general, cualquier otro incumplimiento de las condiciones pactadas en el presente acuerdo, dará derecho a Correos a la **resolución** automática del mismo sin preaviso ni contraprestación o indemnización alguna.

5. Si la demora en la entrega fuera imputable a Correos, Correos devolverá al cliente la tarifa correspondiente al Buofax sin incluir los valores añadidos.

### Glosario

**Resolución:** Aquella mediante la cual un contrato o una prestación de un servicio se deja sin efecto, bien por voluntad de las partes o bien por decisión judicial a instancias de una de las partes.



6. La admisión del Burofax estará condicionada y supe-  
ditada a:
  - La previa cumplimentación de los requisitos que el propio sistema exija durante el proceso.
  - La aceptación por el cliente del contenido del documento PDF que se incorporará al envío tras mostrárselo el sistema.
  - La aceptación que se incorporará al Burofax tras mostrárselo el sistema.
  - La aceptación de la transacción de pago por la entidad bancaria.
7. La prestación del servicio de Burofax se iniciará desde el momento en que la entidad bancaria acepte la transacción de pago ordenada por el cliente.
8. El cliente garantiza que ostenta la titularidad, legitimidad, derechos o autorizaciones precisos para utilizar e incorporar los datos de la comunicación, incluidos los personales de terceros: textos, gráficos, imágenes, firmas, símbolos, marcas, símbolos identificativos, denominaciones, nombres comerciales o cualquier otro elemento de análoga naturaleza.
9. El burofax contratado podrá ser visualizado por el usuario emisor del mismo a través de la app en el apartado de «Histórico» dentro de envíos.
10. Si el usuario contrata el servicio adicional PEE (Prueba de Entrega Electrónica), podrá consultarla en el apartado mencionado antes.
11. Con ocasión del incumplimiento por parte del cliente de cualquiera de las obligaciones anteriores, este se obliga a mantener indemne a Correos por cualquiera de los conceptos anteriormente indicados.

- **Cita previa**

A través de la app de Correos, el usuario podrá reservar una cita de forma gratuita en alguna de las oficinas de Correos que incluyen esta funcionalidad.

1. El usuario podrá seleccionar **una franja horaria de un día específico para pedir una cita** en aquella oficina que tenga disponible dicha opción.
2. El usuario recibirá un código generado a través de la app que deberá introducir en el dispensador de la oficina en el momento y hora de la cita.
3. Se debe introducir el código de 9 dígitos generado a través de la app en el dispensador de la oficina para poder formalizar la cita y realizar cualquier gestión en la oficina (por ejemplo, Código AA11BB222).
4. Correos no se hace responsable de la oferta de servicio dispuesta por cada oficina.
5. Correos no se hace responsable de los errores en horarios de citas, cambios de horarios, retrasos, nulidad u omisión de información correspondiente.

### • Formulario Oficina

A través de la app de Correos, el usuario podrá rellenar un formulario predefinido en la app para agilizar el proceso de envío de paquetes, cartas y burofax en una oficina de forma gratuita. Una vez cumplimentados todos los campos definidos como obligatorios en la app, se generará un código de barras que deberá presentar en una oficina de Correos para enviar su paquete, carta o burofax.

Si en 15 días hábiles el usuario no se presenta con el código de barras del envío en una oficina de Correos, el código caducará y será necesario cumplimentar un nuevo formulario. El usuario no podrá editar ni modificar los datos de remitente ni destinatario una vez que haya generado el código de barras del envío. Para cualquier modificación deberá reiniciar el proceso y rellenar un nuevo formulario que genere un nuevo código de barras del envío.

### • Códigos para tramitar

En esta sección aparecerán los formularios y los envíos de paquetes generados a través de la app.

A través de la aplicación, el usuario podrá consultar los códigos de barras de todos los formularios de oficina y envíos que haya generado.

1. En la sección aparecerán dos listados con todos los formularios y envíos generados, la fecha en que caducarán y el estado en que se encuentra cada uno. Los estados serán: «en curso» o «caducados».
2. Un formulario para oficina aparecerá como en curso si no han pasado los 15 días hábiles de caducidad del código. Pasados los 15 días, el formulario aparecerá como caducado y no se podrá utilizar.

Un envío de un paquete generado a través de la app aparecerá en «códigos para tramitar» hasta el momento en el que el usuario tramite el envío en una oficina.

Si el usuario no tramitase nunca el envío, a los 3 meses aparecerá como caducado dentro de esta misma sección.

3. El usuario podrá acceder al detalle de cada formulario del listado pulsando sobre él. Al acceder, aparecerá un código de barras que presentará en la oficina para agilizar el trámite del envío.

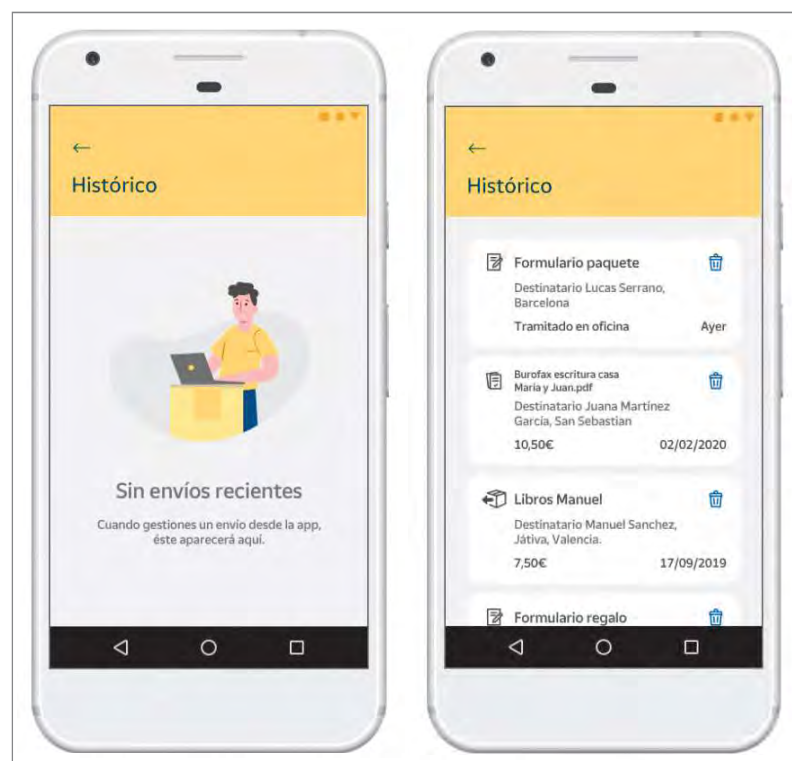
El usuario podrá acceder al detalle de cada envío del listado pulsando sobre él.

Al acceder, aparecerá un código de barras que presentará en la oficina para agilizar el trámite del envío. Aparecerá también el *ticket* y el resumen del envío, el remitente y el destinatario.

4. El usuario también podrá reutilizar el formulario de oficina caducado desde el detalle, pulsando en «Reutilizar». Entonces, continuará con el proceso para crear un nuevo formulario de oficina que se volverá a guardar en esta sección con un código de barras nuevo.

## Glosario

**Check:** Término inglés para nombrar al control o inspección.



5. El usuario podrá añadir un alias a su formulario y envío para identificarlo directamente.
6. Si el usuario no tuviera ningún formulario o envío de oficina realizado, aparecerá una pantalla con un mensaje en este sentido.

- **Histórico**

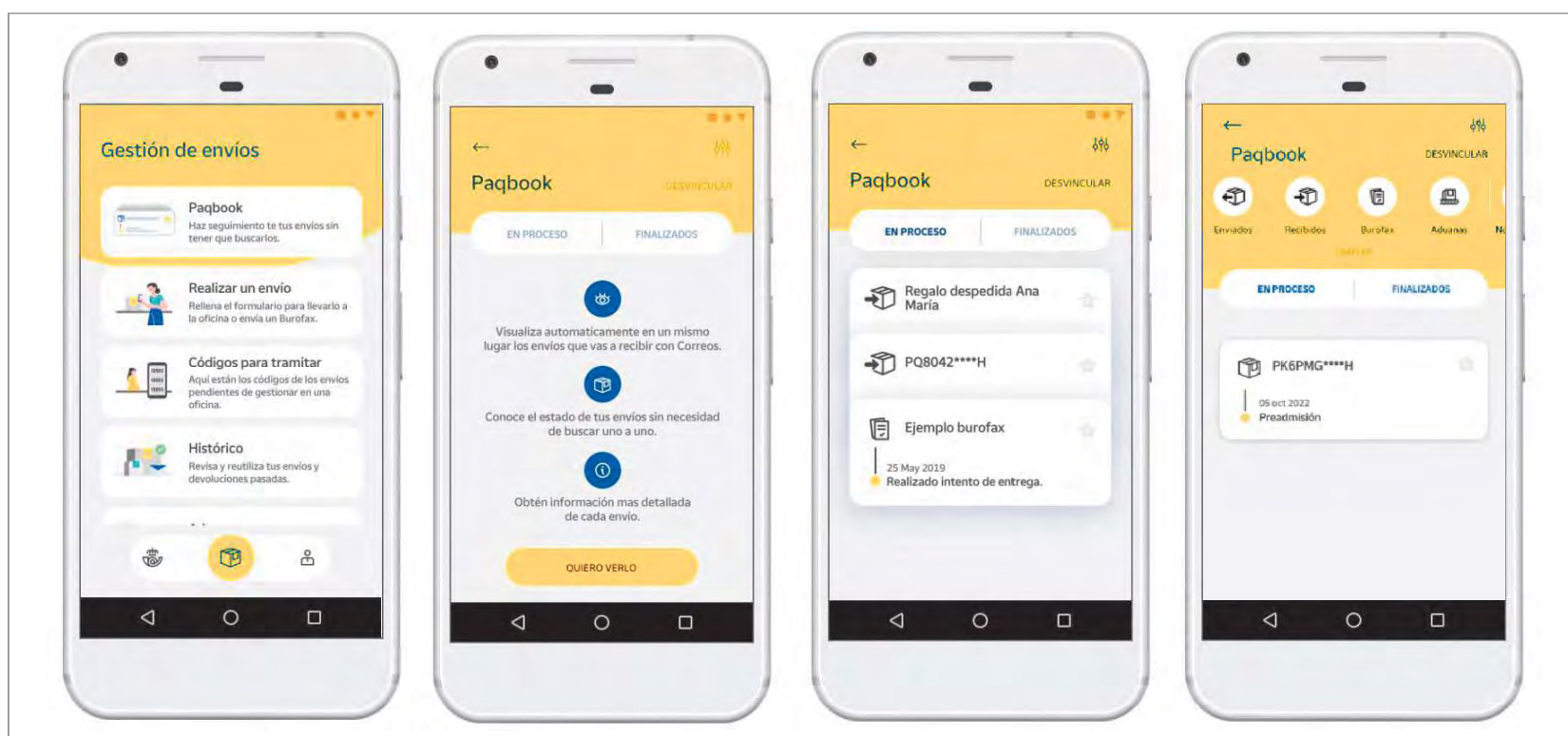
A través de la app, el usuario podrá consultar todos los envíos generados o tramitados en los que actúa como remitente.

1. Los envíos que aparecerán en «histórico» son los de burofax y paquetería. Incluirán la fecha en la que se generó cada uno.
2. El usuario podrá acceder al detalle de cada uno pulsando en él. Al acceder aparecerán todos los datos del envío, la posibilidad de copiar el código y la posibilidad de añadir o editar el alias.
3. En el caso del burofax, también se podrá visualizar el *ticket* del pago, el PDF que se había adjuntado y la PEE (Prueba de Entrega Electrónica) si ha sido marcada por el usuario.
4. El usuario podrá borrar cualquier burofax del listado.
5. Si el usuario no ha tramitado ningún burofax o envío, en la sección de histórico aparecerá una pantalla con un mensaje que indicará que no hay nada.

- **Paqbook**

1. En esta sección, el usuario podrá acceder a todos los envíos en los que sea destinatario o remitente, estén estos en curso o hayan sido entregados en los últimos 20 días. Aparecerán en dos listados «En proceso» para los envíos en curso y «Finalizados» para los envíos entregados.

En el caso del envío de un paquete, el usuario podrá consultar el *ticket* de pago y el resumen del envío.



2. Los envíos que se muestran son los asociados al usuario y teléfono móvil con el que el usuario inicia sesión en la aplicación. Si el usuario no tiene ningún envío, no aparecerá ninguno en la sección.
3. El usuario siempre podrá desvincular los envíos de su número de teléfono a través del botón «Desvincular» para eliminar los envíos de la sección Paqbook si no quisiera tener acceso a ellos.

#### • **Tarjeta Más Cerca**

El usuario podrá añadir la Tarjeta Más Cerca de Correos de forma gratuita si dispone de una. Tener la tarjeta introducida en el perfil de la app de Correos permitirá al usuario no tener que llevar físicamente la tarjeta a la oficina, ya que con solo mostrarla desde la app será escaneada en la oficina.

1. Lo podrá hacer de dos formas:
  - a) Si acepta los permisos de la cámara, podrá añadirla escaneando el código de barras que aparece en la tarjeta. Los datos se completarán automáticamente sin necesidad de que el usuario los vaya introduciendo uno a uno.
  - b) Si no acepta los permisos de la cámara o si así lo prefiere, podrá añadir la tarjeta introduciendo los datos manualmente. Los datos solicitados serán: nombre y apellidos y número de la tarjeta.
2. Si el número de teléfono de la tarjeta coincide con el número de teléfono del usuario que ha iniciado sesión en la app, se enviará un SMS con un código de seguridad al teléfono móvil del usuario que ha iniciado sesión. El usuario deberá introducir este código en la app.
3. Si el número de teléfono de la tarjeta no coincide con el número de teléfono del usuario que ha iniciado sesión en la app, el usuario deberá acudir a una oficina para modificar el número de teléfono y así poder añadir posteriormente la tarjeta a la aplicación.
4. Si el usuario no tuviera introducida o no dispusiera de la Tarjeta Más Cerca de Correos, podrá conocer más información sobre la tarjeta y cómo obtenerla pulsando en el botón «Quiero saber más», pero no podrá solicitar una tarjeta a través de la aplicación. El usuario también podrá eliminar su tarjeta y añadir otra si así lo desea.

#### • **Aduanas**

A través de la app de Correos, el usuario destinatario de un envío podrá realizar la tramitación aduanera de determinados envíos importados.

1. Los envíos cuya tramitación aduanera puede realizarse a través de la aplicación serán aquellos que sean importados, cuyo valor intrínseco sea de hasta 150 € y no estén sujetos a impuestos especiales ni a trámites paraduaneros. Para todos aquellos envíos que no cumplan estas condiciones o a los que les falte algún tipo de documentación, la tramitación aduanera podrá ser realizada a través de la web



<https://www.adtpostales.com/> y el usuario dejará de navegar en la app para realizar el trámite aduanero desde dicha web.

2. En los envíos a los que se les asigne el estado «En reparto» no será posible la realización del trámite aduanero a través de la app de Correos ni a través de la web <https://www.adtpostales.com/>.
3. El usuario podrá acceder a la realización del trámite aduanero de su envío a través de la «sección de aduanas» de la app, mediante el buscador de la app introduciendo su número de seguimiento en el localizador.
4. La «sección de aduanas» de la app estará dividida en 3 partes: Nuevo trámite aduanero, Histórico de aduanas y Cómo funciona aduanas.

- **Nuevo trámite aduanero:** para gestionar la tramitación aduanera de cualquier envío de importación de hasta 150 € no sujeto a impuestos especiales ni a trámites para aduaneros, y siempre que no sea necesario incluir documentación adicional. En el caso de que el envío no cumpla estas condiciones, la tramitación aduanera de ese tipo de envío no puede realizarse a través de la app. En la app de Correos dispondrá de información del sitio web en que lo podrá realizar si así lo desea.

- **Histórico de aduanas:** donde el usuario podrá consultar todos los trámites que ha realizado a través de la app. El usuario podrá consultar los datos del envío, la fecha de la tramitación aduanera, los datos de remitente y destinatario y la factura del pago. Podrá añadir un alias a su envío.

- **Cómo funciona la aduana:** se trata de una infografía con información relativa al funcionamiento de la aduana.

5. Existirá una pantalla de seguridad en aquellos casos en los que el número asociado al envío no corresponda con el número del usuario con la que ha hecho *login* en la app de Correos que va a realizar el trámite. Si no coincide, no podrá realizar el trámite. En la pantalla de seguridad, el usuario deberá rellenar los campos (nombre, apellidos, código postal y teléfono) para poder proceder a realizar el trámite.
6. Durante la realización del trámite aduanero a través de la app, si el usuario lo considera necesario, podrá modificar los campos del destinatario del envío, excepto el correspondiente a la dirección. Dicha modificación solo tendrá efectos en relación con la facturación del servicio y no afectará a los datos del envío ni al reparto de este.
7. Realizados los trámites aduaneros y finalizado el pago del impuesto correspondiente y de los gastos de gestión de Correos, el usuario podrá consultar el *ticket* del pago.
8. El usuario podrá acceder al detalle del envío si introduce un código de envío en el buscador que ya haya sido tramitado a través de la web de Correos o desde la app.

- **Envío sencillo**

A través de la app de Correos, el usuario podrá gestionar el envío de un paquete en un sobre, una caja o un tubo desde la aplicación y acudir a una oficina para depositar su paquete y enviarlo. El destinatario de dicho envío podrá recoger el paquete en un domicilio, oficina o Citypaq.



- **Precios y formas de pago**

El pago de cualquier servicio a través de la app solo podrá realizarse *online*, a través de tarjeta bancaria.

Actualmente, los pagos por servicio ofrecido en la aplicación son el envío de burofax, el envío de un paquete y la realización de trámites aduaneros.

El pago del producto implica la conformidad con el precio ofertado y con las condiciones de venta vigentes en ese momento. Una vez formalizado el pedido, se entenderá **perfeccionada la compra** de pleno derecho, con todas las garantías legales que amparan al consumidor adquirente. Desde ese instante los precios y condiciones tendrán carácter contractual, y no podrán ser modificados sin el expreso acuerdo de ambos contratantes. La cita previa es un servicio gratuito que ofrece Correos a través de su app.

- **Notificaciones *push***

Durante el registro o accediendo proactivamente a la sección de notificaciones en la app, si el usuario ya está registrado, este podrá activar dos tipos de notificaciones: las relacionadas con el estado del servicio de envíos que el usuario tiene pendientes de recibir y las notificaciones comerciales.

- **Suscripción a las notificaciones *push* sobre el estado de los envíos asociadas a un número de teléfono**

El usuario podrá activar el servicio de notificaciones *push* para conocer el estado de los envíos que tenga asociados a un teléfono móvil. A través de la app se le mantendrá informado sobre los diferentes estados en los que se encuentran sus envíos, avisos y reservas de cita previa. Se le informará de la misma forma que Correos informa a los clientes: a través de SMS o *e-mail*.

Si el usuario acepta suscribirse a este servicio de la app, recibirá toda la información relacionada con sus envíos a través de la app de Correos y dejará de recibir comunicaciones por SMS o correo electrónico.

El usuario podrá guardar como favoritos en la propia app los envíos sobre los que le llegue información y podrá poner un alias para identificarlos de una forma más rápida. Toda esta información será almacenada en el «Buzón de notificaciones» de la app para que el usuario siempre tenga acceso a ellas.

- **Suscripción a las notificaciones *push* comerciales**

El usuario podrá activar las notificaciones *push* comerciales para conocer descuentos, promociones, nuevos lanzamientos y otras informaciones comerciales de Correos.

El usuario podrá desactivar este servicio de notificaciones en cualquier momento desde la app —en la configuración de notificaciones— y automáticamente comenzará a recibir comunicaciones vía *e-mail* (si se dispone de la dirección de correo electrónico del usuario) o vía SMS.

- **Gestión de notificaciones**

El usuario podrá gestionar las notificaciones de la app desde su perfil, de la forma siguiente:

## Glosario

### **Perfeccionar**

#### **la compra:**

Perfeccionar una compra o cualquier contrato es el momento en el que este inicia su existencia, validez y vigencia, siendo vinculante desde ese instante para las partes que lo han suscrito.

## Glosario

**Banner:** Un *banner* es una **pieza de publicidad digital que combina imágenes, texto y en ocasiones sonido y elementos interactivos**, que se introduce en páginas web para dar visibilidad a una marca, empresa o campaña. Normalmente, el objetivo de un *banner* es que el usuario haga clic en él para dirigirlo a una página promocional.

Las notificaciones, incluyendo las relativas a cambios de las condiciones generales de uso, podrán ser enviadas por varios canales:

- A través de la app si el usuario ha aceptado el envío de notificaciones *push*.
- A través de SMS o correo electrónico, si el usuario solo ha aceptado el envío de notificaciones, pero NO las notificaciones *push*.

Las notificaciones *push* a través de la app pueden ser desactivadas por completo. Si las notificaciones están desactivadas, podrán ser activadas en la pestaña «Notificaciones».

Si las notificaciones de la aplicación de Correos están desactivadas en los ajustes de notificación del teléfono móvil, el usuario no recibirá ninguna notificación.

### – Geolocalización

El usuario deberá dar su consentimiento para activar la geolocalización del terminal desde el que usa la aplicación. Esto le permite encontrar buzones, oficinas y Citypaq cercanas a su ubicación.

El usuario podrá desactivar la función de geolocalización en cualquier momento a través de los ajustes de su teléfono.

Si el usuario no otorga su consentimiento, no podrá hacer uso de la funcionalidad expuesta.

### – Información comercial, ofertas y promociones

- La app podrá incluir información comercial, ofertas o promociones en productos seleccionados tanto de Correos como de otras empresas del grupo Correos o de terceros. Estas ofertas o promociones tendrán una duración limitada.
- Para que los usuarios puedan beneficiarse de dichas ofertas o promociones, a veces será necesario un registro previo en la app de Correos para acceder a la información correspondiente. Los usuarios deben cumplir con los términos y condiciones de cada oferta o promoción para poder participar en ella, y para que le sea de aplicación cualquier cantidad, cupón, regalo, sorteo u otros.
- Los **banners**, enlaces e **hipertexto** que permitan acceder a información comercial, ofertas o promociones, prestaciones o servicios ofrecidos por otras empresas del grupo Correos o por terceros, no pertenecen ni se encuentran bajo el control de Correos. Por ello, Correos no se hace responsable ni de la información que contienen ni de cualesquiera efectos que pudieran derivarse de dicha información o registros pertinentes.

## Glosario

**Hipertexto:** El hipertexto es un concepto asociado a la informática. Hace referencia al sistema que permite enlazar fragmentos de textos entre sí, lo que permite al usuario acceder a la información a través de los ítems relacionados en vez de hacerlo de forma secuencial, como en un libro convencional. Un ejemplo notorio de hipertexto son los artículos de internet, que en el cuerpo de texto presentan diversos *links* o enlaces de hipertexto en las palabras o en los temas que estén relacionados con el tema principal o en desarrollo, lo que permite al lector tener una lectura más activa y escogiendo la información que le interese.

- **Baja voluntaria**

El usuario podrá darse de baja de la aplicación a través de la plataforma de Correos ID desde donde se registró. Al darse de baja de la aplicación dejará de recibir cualquier comunicación a través de la app y dejará de disponer de las funcionalidades de usuario registrado. Para volver a disponer de ellas, deberá volver a registrarse en la aplicación.

- **Exclusión de usuarios**

Correos se reserva el derecho a impedir el uso del servicio, ya sea de forma temporal o definitiva, a cualquier usuario que infrinja cualquier norma establecida en las condiciones generales de uso, la ley o la moral. Correos también podrá excluir usuarios e incluso dejar de prestar total o parcialmente el servicio cuando así lo considere oportuno, sin que se genere responsabilidad alguna al respecto.

Correos podrá adoptar las normas y medidas de seguridad que en cada momento considere oportunas para garantizar que el acceso y la participación por parte de los usuarios en la app de Correos se desarrollen de acuerdo con las condiciones generales y con sujeción a lo dispuesto en la normativa vigente.

### C) Correos.com - Web institucional

La página web <https://www.correos.com> es la **página institucional** del Grupo Correos, en la que se presenta el Grupo, se expone su misión, su historia y las principales directrices estratégicas que inspiran su actuación.

Se configura en un menú con siete grandes apartados:

1. **Grupo Correos.** En este apartado se presentan las cifras clave del grupo, tanto de carácter económico como material y humano. Igualmente, se puede acceder a los informes anuales de actividad. Finalmente, se relacionan las certificaciones y premios conseguidos y se presenta su historia de más de 300 años con una cronología específica.
2. **Sala de prensa.** Apartado dirigido especialmente a los medios de comunicación. Se recogen todos los comunicados de prensa del Grupo, así como los archivos multimedia (logo, vídeos promocionales, dossieres...). Igualmente, se identifican los responsables de comunicación del Grupo para cada una de las siete zonas en que Correos organiza su gestión.
3. **Sostenibilidad.** La sostenibilidad es uno de los tres principios inspiradores de la actuación del Grupo Correos. Por ello, en este apartado se presenta el Plan de Sostenibilidad del Grupo y sus líneas de trabajo. Correos muestra la acción del grupo para neutralizar su impacto en el cambio climático a través de acciones específicas en los ámbitos de las energías verdes y del sector agroforestal y tratamientos **silvícolas**.
4. **Personas y talento.** Las personas y la captación, desarrollo y retención de talento son otros de los principios inspiradores de la actividad del Grupo Correos. En este apartado se presentan los motivos por los que interesa a las personas con talento trabajar en Correos. Asimismo, aparecen las convocatorias públicas de plazas y los mecanismos de promoción interna.

## Glosario

**Spam:** Comunicación electrónica no solicitada que se envía a un gran número de destinatarios con fines publicitarios o comerciales o incluso maliciosos. Se puede canalizar a través de correos electrónicos, SMS y llamadas telefónicas.

## Glosario

**Silvícola:** Referente al bosque o a la selva. Cultismo derivado del latín, *silva* (bosque, parque, jardincillo boscoso).

## Glosario

**Licitación:** En términos empresariales, es el proceso reglado mediante el cual una organización da a conocer públicamente una necesidad, solicita ofertas que la satisfagan, evalúa estas ofertas y selecciona una de ellas. Esta palabra también puede referirse a un proceso de subasta.

5. **Transparencia.** La transparencia es el tercer gran principio inspirador de la actividad del Grupo Correos. En este apartado se recoge la información normativa, organizativa y económica de las empresas del Grupo.
6. **Perfil del contratante.** Este apartado recoge las **licitaciones** de Correos y del Grupo Correos.
7. **Voto por correo.** En este apartado se proporcionan las instrucciones y la documentación para participar en las distintas convocatorias electorales mediante el voto por correo. Solo está disponible durante el periodo de convocatoria de elecciones.

La página web [www.correos.com](http://www.correos.com) está disponible en versión multilingüe (español, inglés, catalán, gallego y euskera).



#### D) Correos.es - Web Comercial

La página web <https://www.correos.es> presenta los servicios que ofrece Correos, diferenciando entre particulares y empresas.

##### Particulares

- **Recibir:** ofrece, entre otras, la posibilidad de localizar envíos y modificar la entrega de los mismos. Informa de puntos de entrega y recogida. Facilita la tramitación aduanera para mercancías de importación.
- **Enviar:** ofrece información y tramitación de las diferentes clases de envío, tanto nacional como internacional e información sobre embalajes y devoluciones. También permite adquirir sellos a través de la tienda *online*.
- **Dinero y compras:** ofrece información sobre el envío nacional e internacional de dinero, el cobro de premios ONCE y acceso a Correos Market, facilitando el cambio de divisas a domicilio, además de ofertas de luz y gas.

- **Viajes, ocio y filatelia:** da acceso a los servicios vinculados al Camino de Santiago, vende viajes y entradas de espectáculos y ofrece un rincón específico para filatelia.
- **Para el ciudadano:** facilita el pago de recibos, los trámites con la Agencia Tributaria y la Administración Pública y acceso a los servicios de la Dirección General de Tráfico (DGT).

## Empresa

- **Enviar:** ofrece información y tramitación de las diferentes clases de envío, tanto nacional como internacional, comunicaciones postales para empresas. Dispone de información sobre embalajes. También permite adquirir sellos a través de la Tienda *online*.
- **E-commerce:** presenta los servicios de Correos para vender a través de internet, facilita las devoluciones de los clientes, agiliza la gestión de los pedidos refuerza la logística del comercio electrónico de la empresa.
- **Marketing:** presenta y da acceso a los servicios de Correos para comunicarse con los clientes de la empresa de manera efectiva, identificar a sus clientes potenciales, acceder a sus clientes y fidelizarlos y optimizar sus campañas de marketing.
- **Comunicaciones físicas y digitales:** facilita la gestión de albaranes, presenta y da acceso a la plataforma multicanal Nexo y, exclusivamente para las Administraciones Públicas, informa de la constancia legal de las notificaciones administrativas y judiciales.
- **Para tu negocio:** facilita soluciones específicas para agentes comerciales, agentes turísticos y emprendedores; ofrece acceso a libros y publicaciones. Facilita el control financiero del negocio a través del cobro de recibos. Ofrece los servicios de la DGT.

## E) Correos Market

Correos Market es la **plataforma digital de comercio electrónico de Correos** ([www.market.correos.es](http://www.market.correos.es)). Tiene como objeto que el vendedor pueda publicar, promocionar y vender sus productos a través de la plataforma. El vendedor se hace cargo de los costes derivados de los envíos de pedidos asociados a las ventas de sus productos en la Plataforma Correos Market.

Correos facilita al vendedor el acceso a un área de gestión privada, o *backoffice*, desde el que puede gestionar los pedidos asociados a las ventas de sus productos realizadas en la Plataforma, visualizar la relación de comisiones generadas por estas ventas y gestionar su catálogo de productos.

El vendedor ha de formalizar un contrato de paquetería con Correos, sin ningún tipo de permanencia ni compromiso de ventas mínimo. Cuando se realiza una venta, llegará un correo al vendedor con todos los detalles. Una vez realizada la venta, el vendedor tendrá que depositar el paquete en su oficina de Correos más cercana.

Correos cobra el 100% de las ventas y a los 30 días liquida las comisiones con el vendedor, de las que descuenta ya las comisiones por venta que percibe Correos. Estas comisiones oscilan entre el 3 y el 15% del importe de la venta según el tipo de producto.

## F) Correos Market - Tienda de Correos

- **Correos Market - Tienda de Correos** con artículos útiles para el Camino de Santiago, recuerdos de la peregrinación y productos oficiales del Xacobeo 21-22. <https://www.market.correos.es/category/camino-de-santiago>

### – Contratación *online* de servicios:

- Paq Mochila: en [www.paqmochila.com](http://www.paqmochila.com) o <https://www.elcaminoconcorreos.com/>
- PaqPeregrino: se puede contratar el PaqPeregrino en [correos.es](http://correos.es) a través del Servicio Especial de Paquetería.



## G) App Correos Market

La app Correos Market es la aplicación de venta *online* que permite a los clientes encontrar y comprar productos nacionales.

### Registro

Correos Market, a través de su app, permite a los usuarios comprar cualquier producto disponible a través de la aplicación. El usuario debe registrarse, gratuitamente, a través de Correos ID.

Si el usuario no está registrado previamente en Correos ID, deberá aportar su nombre, primer apellido, teléfono, dirección de correo electrónico y una contraseña. El teléfono móvil se validará mediante un código enviado por SMS a ese teléfono y que el usuario tendrá que introducir en el proceso de registro.

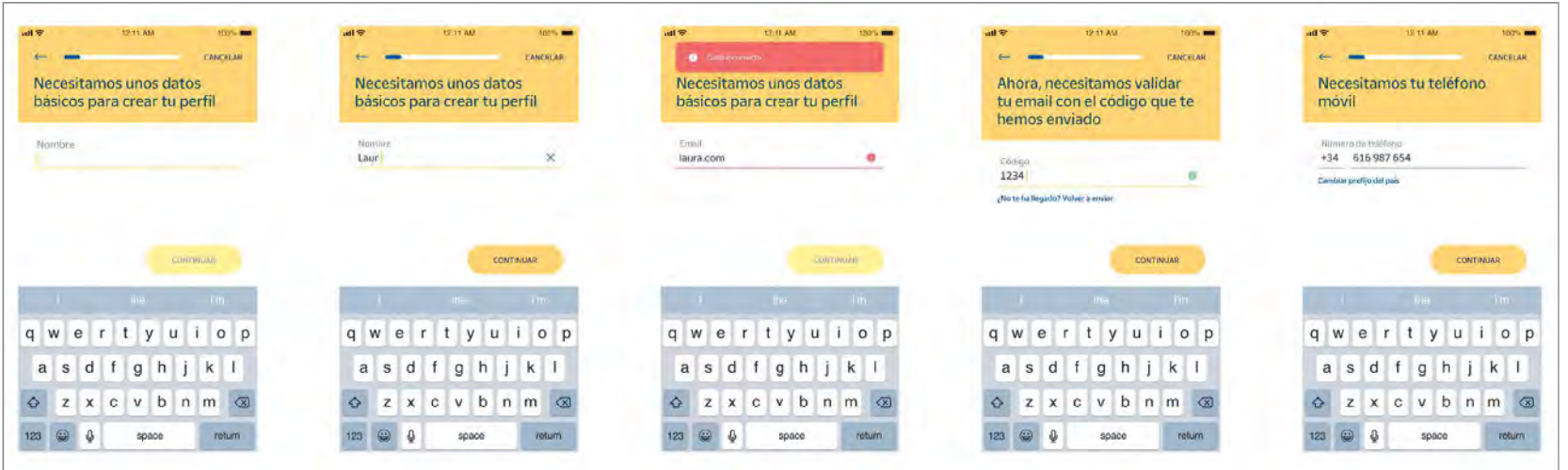
Si el usuario ya está registrado en Correos ID, la primera vez que haga *login* tendrá que verificar el teléfono —si no lo tiene verificado previamente— a través del método mencionado en el párrafo anterior, y aceptar las condiciones vigentes de la app de Correos Market.

Si el usuario se ha registrado a través del móvil o ha hecho *login* a través del *e-mail* porque ya estaba previamente registrado en Correos ID, tendrá la posibilidad de activar las notificaciones *push*.

## Glosario

**Login:** Término inglés para denominar el inicio de sesión.

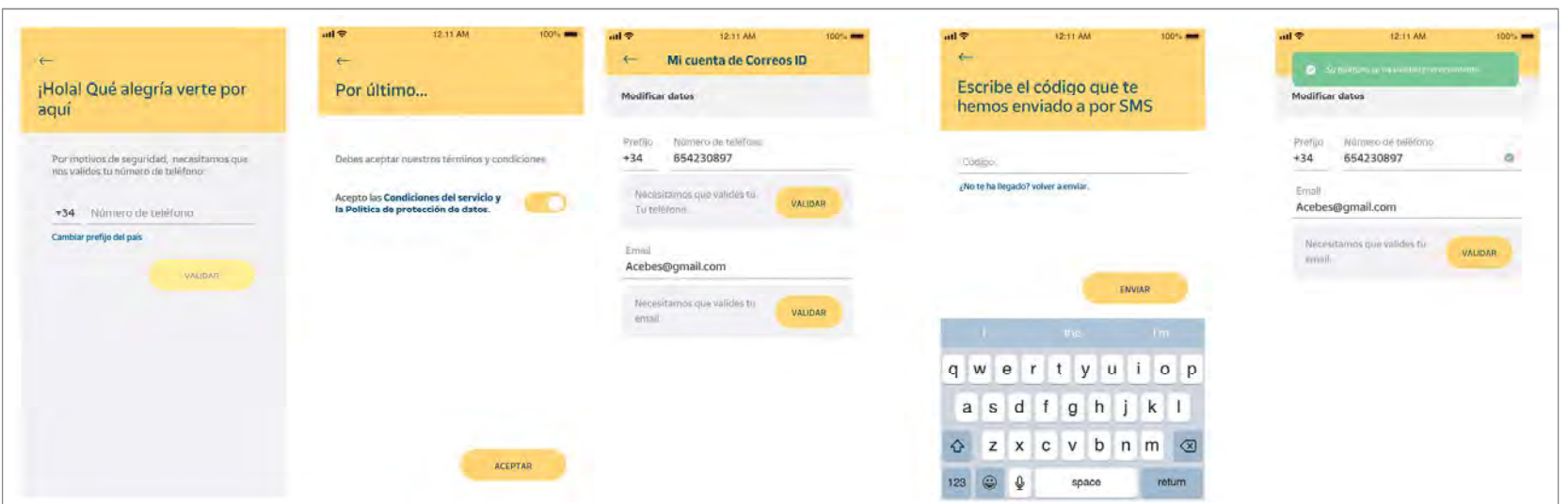
*Logging in* es el proceso por el que una persona accede a un sistema informático a través de la identificación y la autenticación. Las credenciales de usuario acostumbra a ser una forma del nombre del usuario y una contraseña ya registrada. Estas credenciales a veces se conocen como inicio de sesión o *Login*.



### Login

Una vez que el usuario se haya registrado en la app de Correos Market, podrá acceder a la aplicación con su e-mail o teléfono y contraseña. El usuario podrá entrar en su cuenta con el e-mail o teléfono siempre y cuando previamente los haya validado.

Esta validación solo será necesaria la primera vez que el usuario entre en la app.

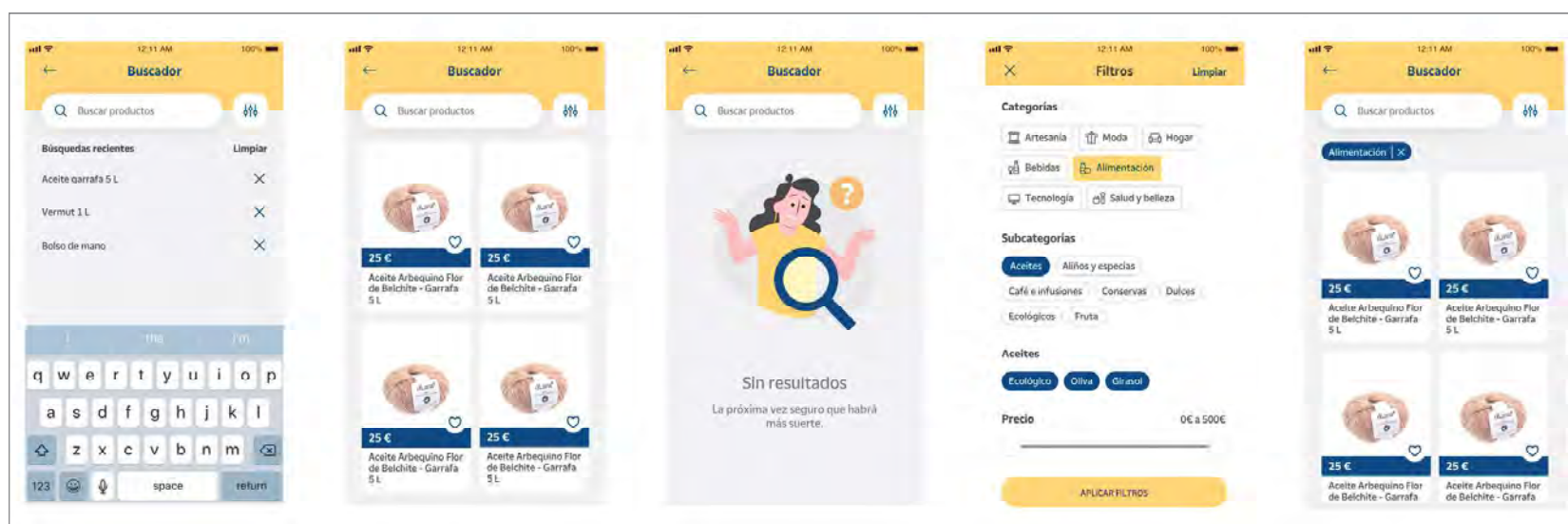




### Descripción del servicio

Los usuarios, sean registrados o no, podrán:

- Buscar productos de cualquier categoría y añadirlos al carrito. Únicamente podrán ser añadidos al carrito ya que para la compra será necesario un registro o *login* previo.
- Se podrán buscar productos desde el buscador de la *home* o accediendo a las categorías dentro de la sección de «Opciones». No se pueden realizar otro tipo de búsquedas.
- Filtros:
  - Posibilidad de seleccionar una categoría.
  - Al pulsar en una categoría se despliegan las subcategorías.
  - Posibilidad de filtrar por precio.
  - Botón limpiar filtros.
  - Los filtros se muestran en el listado del buscador mostrando la categoría principal y el filtro de precio si se ha aplicado. (En la categoría principal se notifica con un número la cantidad de subcategorías aplicadas).



- Acceso a la sección de «Opciones» donde el usuario podrá:
  - Consultar las diferentes categorías de productos que hay en la app.
  - Gestionar las notificaciones.
  - Sección de ayuda donde el usuario podrá acceder a un listado de preguntas frecuentes o a un *e-mail* donde poder trasladar sus consultas o sugerencias de la app.
  - Acceso a términos legales.

### Otros servicios para usuarios registrados

#### • Acceso al perfil

Desde el perfil, el usuario tendrá acceso a:

1. **Mis pedidos:** el usuario podrá distinguir entre los pedidos en curso y finalizados, además de conocer el estado de cada uno de los envíos (En curso, Enviado, Cancelado). Desde esta sección también podrá volver a realizar un pedido ya tramitado.



- 2. Mis datos:** el usuario tendrá acceso a sus datos y podrá editarlos.
- 3. Mis direcciones:** el usuario podrá añadir cualquier dirección a la aplicación y seleccionar una como predeterminada para que aparezca directamente en el proceso de compra y no tenga que volver a introducirla.
- 4. Mis valoraciones:** sección para evaluar los productos adquiridos.
- 5. Seguridad:** acceso a información de inicio de sesión que permite desactivar o activar la posibilidad de guardar la cuenta evitando al usuario tener que introducir todos los datos al iniciarla.
- 6. Cerrar sesión.**

- **Realizar una compra**

El usuario podrá añadir cualquier artículo que desee al carrito siempre que esté disponible.

Cada vez que el usuario añada un artículo al carrito se notificará en la sección.

Durante el proceso de compra será necesario:

- Que el usuario tenga introducida una dirección.
- La dirección de facturación será por defecto la del envío a no ser que el usuario la edite.
- *Check* activado por defecto de utilización de la misma dirección de envío que de facturación.
- Posibilidad de editar las direcciones, tanto de envío como de facturación.
- Selección del tipo de envío (envío responsable y envío urgente). Por defecto: envío responsable.
- Posibilidad de introducir un código de descuento.
- Resumen del pedido y pago.
- Pasarela de pago.
- Pantalla de confirmación pago y botón «Seguir comprando».
- El usuario no podrá comprar artículos de Canarias, Ceuta y Melilla si su dirección de envío es en la península, y viceversa. Se indicará en la ficha de producto si el envío pertenece a Canarias, Ceuta o Melilla.

- **Baja voluntaria**

El usuario podrá darse de baja de la aplicación a través de la plataforma de Correos ID desde donde se registró. Así, dejará de recibir cualquier comunicación a través de la app y de disponer de las funcionalidades de usuario registrado. Para volver a disponer de ellas, será necesario que vuelva a registrarse.

- **Exclusión de usuarios**

Correos se reserva el derecho a impedir el uso del servicio, ya sea de forma temporal o definitiva, a cualquier usuario que infrinja cualquiera de las normas establecidas en estas condiciones generales de uso, la ley o la moral. Correos también podrá excluir usuarios e incluso dejar de prestar total o parcialmente el servicio cuando así lo considere oportuno, sin que se genere responsabilidad alguna al respecto.

## Glosario

### Llave en mano:

Un proyecto o contrato llave en mano tiene como objetivo fundamental que el contratista —y por extensión, el proveedor del servicio— se encargue de todo de principio a fin, con el propósito de que el cliente no tenga que preocuparse de nada, ni siquiera de los trámites precisos. Un proyecto llave en mano se realiza a un **precio cerrado** y en un **plazo de tiempo** previamente acordado.

## 3.4.2. Soluciones e-commerce a clientes

### A) Tienda online

#### Crea tu tienda online

Correos, a través de su Área E-commerce y Canal Digital, proporciona soluciones de comercio electrónico para sus clientes. Está pensada para emprendedores, autónomos y pymes que tengan necesidad de vender en internet.

Correos ofrece un diseño personalizado a cada cliente para hacer su web **llave en mano** por un precio reducido. Cuenta con una amplia variedad de módulos para gestionar productos, realizar acciones de marketing o elegir plataformas de pago.

En su afán de promover la digitalización de los más pequeños o más tradicionales comercios y negocios, Correos ofrece la posibilidad de crear de forma gratuita una tienda *online* para un máximo de 10 productos y como demostración e incentivo para que el comercio o negocio profundice en la transformación digital. En este caso, se actúa bajo el dominio [mitienda.mycorreosecommerce.com](http://mitienda.mycorreosecommerce.com).

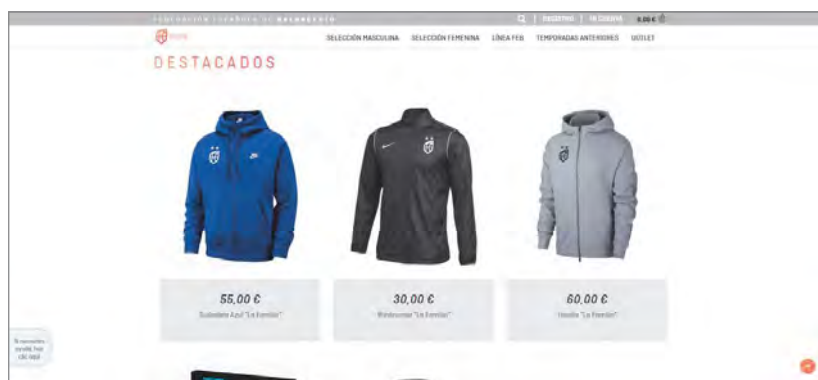
Existe también la versión Basic que, por una reducida cuota mensual, permite comercializar hasta 200 productos, además de la gestión aduanera para los potenciales clientes internacionales y el uso de un dominio propio.

Finalmente, la versión Premium es el plan más completo para vender por internet. Además de todas las características ya enumeradas para la versión Basic, ofrece la comercialización de un número ilimitado de productos, es una versión multilingüe y se puede operar con distintas divisas. Permite personalizar los mensajes de correo electrónico y acceder a la paquetería internacional.

#### Crea tu web

Correos, a través de su Área E-commerce y Canal Digital proporciona soluciones de comercio electrónico para sus clientes. En concreto, para una prestación que hoy ya es imprescindible para cualquier comercio o negocio: disponer de una página web.

Hoy, una página web propia es la cara visible de cualquier marca y permite que los usuarios, tanto habituales como potenciales, encuentren la información necesaria sobre los productos y servicios ofrecidos. Y tanto como si al final el usuario opta por hacer una compra desde la misma página —tienda *online*— como si la utiliza únicamente para comparar características y precios de los productos ofrecidos y al final opta por hacer una compra presencial.



Las webs que crea Correos están preparadas para obtener una elevada visibilidad en la red. Disponen de módulos que permiten analizar y conocer a los usuarios que entran en la web y realizar acciones de marketing específicas para ellos.

Dichas páginas cuentan con dominio propio y páginas ilimitadas. En breve, permitirán el acceso a apps gratuitas y plantillas de diseño.

En su afán de promover la digitalización de los más pequeños o más tradicionales comercios y negocios, Correos ofrece la posibilidad de crear una web con una sola página de forma gratuita y como demostración e incentivo para que el comercio o negocio profundice en su oferta digital.

### Crea tu app

Correos ofrece a empresas y negocios un servicio para crear una app propia. Los usuarios, cada vez más, compran con sus dispositivos móviles y una app propia contribuye a mejorar la relación con los clientes porque hace más próxima la marca y ayuda a fidelizarlos ya que mejora su experiencia con la empresa.

Para disponer de una app propia y personalizada, no hay necesidad de tener una página web (o se puede incluir, si se dispone de ella). Puede tener las funciones y las opciones que se adapten más a cada negocio. Ofrece una conexión inmediata a través de un contenido actualizado y de calidad las 24 horas del día. Y constituye una muestra de innovación que se adapta a todas las plataformas y canales de venta. Finalmente, ofrece un nuevo canal de comunicación con los clientes actuales o potenciales.

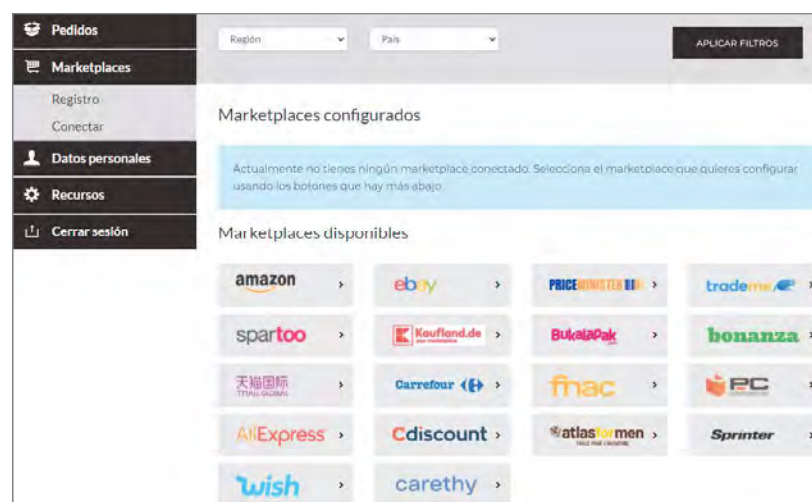
Para conseguirla, solo es necesario explicar la idea que la empresa tienen para su app y Correos se encarga de hacerla realidad.

### Marketplaces

Sin embargo, se puede vender *online* en todo el mundo sin necesidad de tener una tienda *online* o como primera aproximación a la venta *online* antes de tener una tienda propia o, simplemente, complementándola.

El *marketplace* de Correos es una plataforma que permite gestionar pedidos a través de Amazon, eBay, Rakuten, AliExpres, Privalia, FNAC... y muchos otros *marketplaces*.

El *marketplace* de Correos gestiona todos los pedidos desde un único punto gracias a la conexión con más de 50 *marketplaces* a nivel nacional e internacional, siempre sin necesidad de disponer de una tienda *online*. Ofrece visibilidad y posicionamiento en los principales motores de búsqueda, dando lugar a un reconocimiento de marca y a resultados de ventas inmediatos. La integración con la logística del Grupo Correos facilita la gestión de los pedidos, la exportación y la tramitación de la documentación aduanera.



### Cross-Border e-commerce

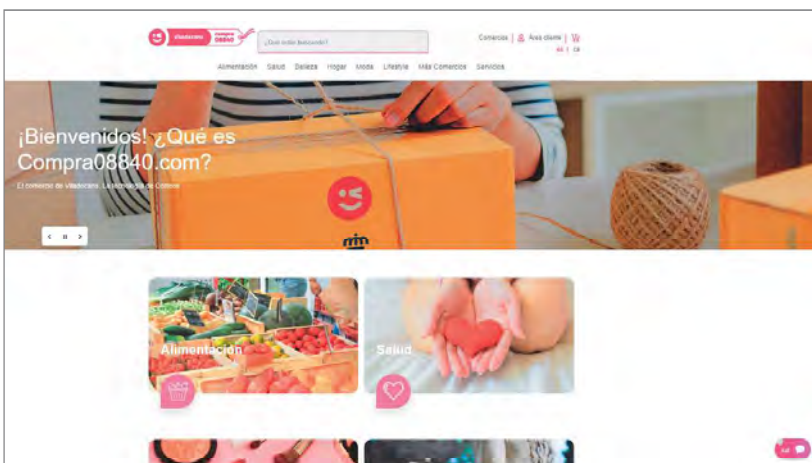
Como se muestra en las estadísticas, los compradores *online* cada vez compran más productos de países distintos al suyo.

Para las marcas y vendedores *online*, Correos abre la puerta a la oportunidad de expandirse internacionalmente con menos esfuerzo que el que conlleva establecer una operación local en el país. Al aumentar la audiencia de las marcas, los comerciantes se beneficiarán de más ingresos, además de un drástico impulso en la visibilidad *online*.

Correos ayuda a enfrentar los desafíos en la aventura de expansión mundial, gracias a los servicios de **cross-border e-commerce** que ofrece a sus clientes. Estos incluyen desde estudios de mercado y envíos internacionales hasta operación y promociones de marketing.

### B) Vender en marketplaces

#### Local E-commerce

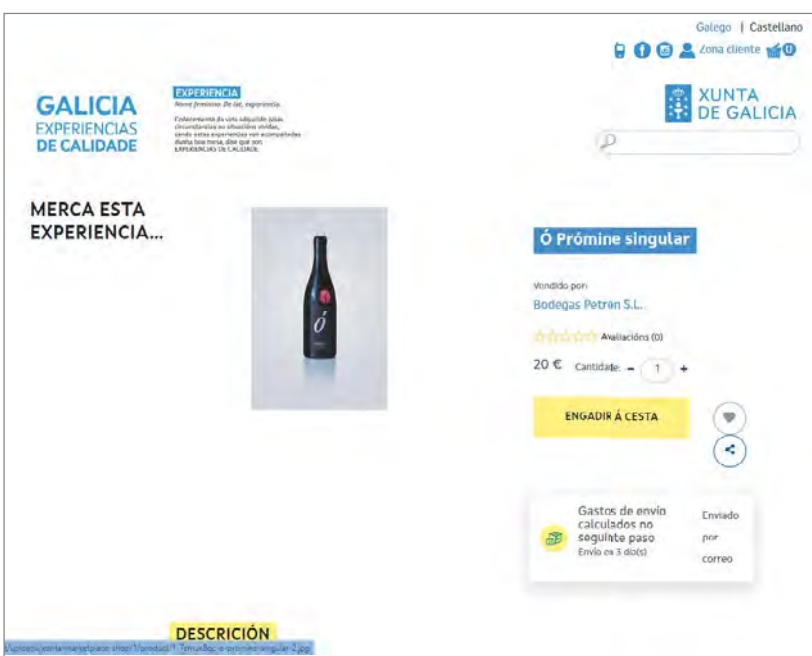


Local E-commerce es el nuevo servicio de Correos para empresas, organismos públicos o asociaciones que quieran organizar un **marketplace de comercios locales**.

Un *marketplace* es como un *shopping center* o centro comercial digital, en el que se puede acceder a numerosas tiendas desde una misma página web, realizar comparaciones entre productos fácilmente y realizar un solo pago final en lugar de pasar por procesos de pago distintos para cada tienda en la que se adquiera un producto. Las tiendas adheridas más pequeñas o menos conocidas pueden ganar también reputación al estar integrada su oferta junto a muchas otras más consolidadas en el mercado.

El *marketplace* de Local E-commerce ofrece a los comerciantes locales un sistema de colaboración para ganar más visibilidad y más ventas. Local E-commerce ofrece a los pequeños y medianos comerciantes locales un canal de conocimiento y de ventas que hasta ahora solo parecía al alcance de las grandes plataformas. El ámbito territorial de los comercios adheridos también puede ser nacional o internacional.

Para los usuarios, Local E-commerce es intuitiva y de fácil navegación, con una configuración expresamente pensada para los usuarios que quieran acceder desde su teléfono móvil.



Para los comercios, Local E-commerce es especialmente adecuado si no son muy tecnológicos ya que es una herramienta muy fácil de utilizar y puede adaptarse a las necesidades específicas de cada comercio. Ofrece una logística integrada para los procesos de envío y de eventuales retornos de los clientes. El cliente puede escoger entre recibir el producto en casa o recogerlo en la tienda o en un punto de recogida.

El *marketplace* de Local E-commerce podrá tener en su página inicial elementos que pueden configurarse, **banners**, categorías de productos, logo, fichas de producto, valoraciones... Podrán acceder al *marketplace* tanto usuarios registrados como no registrados. Los usuarios registrados dispondrán de un perfil, direcciones, compras realizadas, listas de deseos, valoraciones emitidas...

Con esta herramienta, Correos pretende contribuir a impulsar la transformación digital de diferentes sectores, apoyar la recuperación y valoración de comercios y productos locales, y proteger el patrimonio del comercio local, cultural y de ocio.

### **Showcase**

Actualmente, Correos desarrolla un **showcase** para dos clientes, el Ayuntamiento de Viladecans y la Xunta de Galicia.

Para Viladecans, Correos aporta al cliente una solución integral. Un *marketplace* al completo en el que el Ayuntamiento actúa como administrador y que está puesto a disposición de los comercios locales. Para el comprador final, el *marketplace* tiene un aspecto similar a una tienda *online* creada con Correos, con un menú de selección donde encontrará un repertorio de artículos de todos los vendedores locales que se adhieran al *marketplace*.

Para la Xunta se ha desarrollado una solución más específica. El comprador potencial selecciona los productos en una página de la propia Xunta. Una vez seleccionado el artículo, se le redirige a la página diseñada por Correos, que guía al consumidor, admite el pago y liquida los importes entre el administrador (Xunta) y los comercios.

Correos puede atender cualquier petición, sea de una administración pública o de una asociación de comerciantes, con una solución personalizada a partir del estándar creado.

### **Correos Sampling**

#### **¿Qué es Correos Sampling?**

Correos Sampling es un servicio de Correos que permite a los usuarios conocer nuevos lanzamientos del mercado y, a las empresas, generar una notoriedad, dar a conocer en primicia nuevos productos, testar en el mercado próximos lanzamientos y obtener *feedback* a través de una cualificada base de datos con más de 300.000 usuarios registrados.

Correos Sampling ofrece a las empresas dos tipos de proyectos:

- **Envío de muestras:** las empresas den a conocer su producto estableciendo una serie de criterios para seleccionar su público objetivo.

## Glosario

### **Showcase:**

Escaparate virtual con el objetivo de aumentar la visibilidad de los comercios adheridos a esta plataforma y que puedan aumentar sus ventas a través de su tienda *online*.

- **Venta de packs de productos:** las empresas utilizan esta acción para dar a conocer su marca, presentando productos nuevos, liberando stock o realizando campañas en las que solo costean el producto.

### Envío de MUESTRAS

Es gratuito para el usuario, es decir, el coste lo asumen las empresas. Se trata de realizar acciones de marketing directo de forma personalizada, multisoporte y basadas en el conocimiento que nos facilitan los usuarios sobre sus gustos y preferencias.

También ofrece información socio-estadística, geográfica y catastral que nos puede ayudar a perfilar a los usuarios y a aplicar técnicas de geomarketing.

### ¿Cómo puede un usuario recibir muestras? Pasos:

1. Registro en Correos Sampling rellenando el formulario.
2. Completar las encuestas en «Queremos conocerte».
3. Revisar periódicamente las muestras disponibles y apuntarse a las que más le interesen.
4. Si el perfil se ajusta a la muestra, se la enviaremos a casa.

### Venta de PACKS

Tiene un coste para el usuario, y es gratuito para las empresas. Los usuarios prueban productos a un precio más económico del que tendrían al adquirirlos a través de otra plataforma.

Existen dos modalidades:

1. **Packs exclusivos:** una misma marca dispone de un pack único sin compartir con otras marcas e incluye varios productos.
2. **Packs multimarca:** diferentes marcas comparten un pack de productos. Para estos packs, se define siempre una temática en la que todos los productos van acorde.

### ¿Cómo puede un usuario comprar un pack?

Accediendo a la web <https://www.correossampling.com/> cualquier usuario podrá bien solicitar el envío de muestras, o bien consultar los packs disponibles y añadirlos a su carrito para así proceder a la compra.

Correos Sampling también cuenta con una **base de datos de influencers** que se encargan de difundir las campañas en redes sociales a través del hashtag #correossampling.

Los usuarios pueden inscribirse en Correos Sampling para formar parte de esta comunidad de *influencers* siempre que cumplan con los requisitos definidos en la web.

### ¿Cómo puede un usuario hacerse *influencer de Correos Sampling*? Pasos:

1. Registro en el formulario que hay colgado en la web: <https://www.correossampling.com/influencers>

2. Desde Correos Sampling se contacta con cada persona registrada para que nos dé más datos sobre sus gustos, preferencias... y así poder recibir productos en exclusiva.
3. En cada campaña analizaremos los perfiles que solicitan las empresas y si encajan en lo que buscan, le enviaremos una muestra o pack de producto.

### C) Módulos e-commerce

Muchas de las tiendas *online* creadas actualmente no se programan desde cero en HTML. El mercado ofrece soluciones CMS (*Content Management System*), sistemas de gestión de contenido orientados a la creación de tiendas *online*. Estos CMS permiten a un usuario sin conocimientos en programación diseñar una tienda *online*.

Actualmente, Correos ofrece este tipo de solución CMS con «Crear Tienda *online*».

Las tiendas creadas con un CMS parten con unas funciones básicas en cuanto a diseño, navegación, pasarela de pago, etc., pero hay otras funciones que se pueden llegar a ofrecer mediante la conexión de piezas de *software* de terceros, lo que se denomina módulos.

Correos ha diseñado módulos válidos para los principales proveedores de CMS del mercado (WooCommerce, Magento y Prestashop) que automatizan varios de los procesos logísticos necesarios para tramitar los pedidos que han entrado en esas tiendas (registro, etiquetado, solicitud de recogida, de devolución...). Estos módulos de Correos y Correos Express están a disposición gratuita de las tiendas *online* creadas con dichos proveedores de CMS.

Este servicio de módulos creado por Correos resulta de gran utilidad ya que facilita enormemente la preparación de los envíos. Correos lo presta a cambio de posicionarse como un operador preferente para el cliente final gracias a la facilidad de la gestión de sus pedidos con Correos y Correos Express.

## 3.4.3. Servicios Citypaq

### Introducción

#### A) ¿Qué es Citypaq?

Citypaq es la solución rápida y sencilla de Correos para recoger, enviar o devolver los paquetes a través de taquillas inteligentes, que se pueden encontrar cerca del domicilio de los clientes, trabajo o en lugares de tránsito como supermercados, gasolineras o centros comerciales.

El servicio Citypaq requiere que el usuario efectúe un único registro en el servicio. El acceso al mismo, que permitirá la utilización de taquillas como punto de recogida y admisión de paquetería, requerirá la previa identificación con el nombre de usuario y contraseña registrados previamente.

## Glosario

**Código de entrega directa: Código alfabético** que identifica usuario y dispositivo, al objeto de saber dónde realizar la entrega y quién lo recogerá.

### B) Primeros pasos

El primer paso es el registro. Para ello, hay que seleccionar el botón «Regístrate» de la página web e insertar los datos. Para acceder a todas las opciones de Citypaq es necesario asociar al menos un dispositivo.

A continuación, hay que asociar un dispositivo. Para ello, se distingue entre taquillas privadas, de acceso restringido, y taquillas públicas. El dispositivo Citypaq privado pedirá un código, situado en la parte superior derecha de la pantalla de la taquilla. Para asociar un Citypaq público, solo debe ser localizado en el mapa, seleccionarlo y añadirlo a favoritos.

Cada una de las taquillas asociadas incorpora un código ID que identifica al usuario y al dispositivo, con el objeto de saber dónde realizar la entrega y quién lo recogerá. Ese código alfabético, llamado **Código de Entrega Directa (CED)** es único y diferente para cada código asociado. Es la dirección que se facilita para poder comprar *online* en cualquier tienda no asociada que esté dentro de los territorios permitidos.

Una vez registrado, en la sección «Favoritos» aparecerá una «Dirección de Compras *online*» para cada terminal incluido.

En el proceso de compras *online*, se usa esta dirección como si fuera la de del domicilio del cliente, con los datos que se le facilitan.

Al comprar en cualquier tienda asociada al servicio Citypaq, el comprador seleccionará esta opción desde la página web de la tienda e introducirá su usuario de Citypaq. Aparecerá un listado de taquillas favoritas y el usuario seleccionará la que prefiera.

La web de Citypaq y la app de Correos disponen de listados de los distintos Citypaq del territorio.

### C) Tipologías

#### TIPOLOGÍAS

##### Modelo Reducido (6 a 30 huecos)

Características:

- Composición
  - 4 tamaños de huecos (alto × ancho × profundo, en mm)
    - S: 100 × 240 × 400.
    - M: 100 × 490 × 400.
    - L: 200 × 490 × 400.
    - XL: 600 × 490 × 400.

(continúa en la página siguiente)



6 huecos por módulo

- Mín. configuración: 1 módulo de control.
- Máx. configuración: 1 módulo de control + 4 módulos de expansión.
- Conexión a toma de corriente monofásica 220 V.
- Conectividad vía módem móvil 3G.



### Modelo Estándar (+30 huecos)

Características:

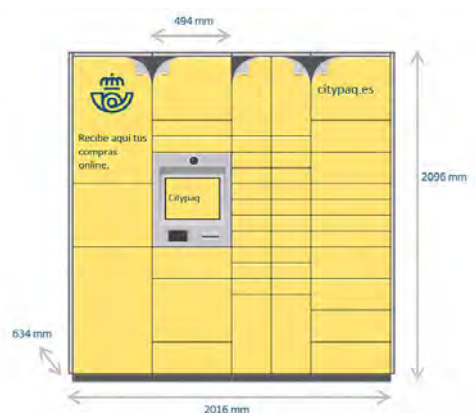
- Composición

5 tamaños de huecos (alto x ancho x profundo, en mm)

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

3 a 22 huecos por módulo

- Mín. configuración: 1 módulo de control + 2 módulos de expansión.
- Máx. configuración: 1 módulo de control + 10 módulos de expansión.
- Solamente en interior.
- Conexión a toma de corriente monofásica AC 230V ± 10%.
- Conectividad *ethernet* vía *router* móvil 4G o fibra óptica.



(continúa en la página siguiente)

### Modelo Estándar (+30 huecos)

Características:

- Composición

5 tamaños de huecos (alto × ancho × profundo, en mm)

- XS: 85 × 190 × 610.
- S: 85 × 440 × 610.
- M: 180 × 440 × 610.
- L: 370 × 440 × 610.
- XL: 750 × 440 × 610.

8 a 20 huecos por módulo

- Mín. configuración: 1 módulo de control + 2 módulos de expansión.
- Máx. configuración: 1 módulo de control + 15 módulos de expansión.
- En exterior o interior.
- Conexión a toma de corriente monofásica AC 230V ± 10%.
- Conectividad *ethernet* vía *router* móvil 4G o fibra óptica.



### D) Cómo recibir

Cuando se realizan compras *online*, se pueden recibir los envíos en Citypaq de dos formas diferentes:

- Tiendas con opción Citypaq: seleccionando Citypaq como modalidad de entrega. Es lo más sencillo, ya que se puede elegir esta opción sin necesidad de registrarse.
- Otras tiendas *online*: usar la dirección de compras *online*, que se obtendrá en la sección Favoritos. Está en el apartado Utilizar este Citypaq para recibir la compra en cada uno de los dispositivos. Esta modalidad exige registro previo en la web o app y haber escogido un Citypaq favorito.

La dirección de compras *online* identifica, mediante 8 caracteres, a cada usuario y al dispositivo donde quiere recibir sus compras. Cada Citypaq tiene asignada una diferente.

Durante la compra, se usa esta dirección de compras *online*, poniendo esos datos como Destinatario y Dirección, y se elige entrega a domicilio.

El usuario sigue con sus compras. Una vez llegue el paquete, podrá hacer un seguimiento vía web y la app, desde Mis Paqs.

Recoge sus compras. Recibirá un SMS y un *e-mail* con un código de apertura cuando las compras lleguen a Citypaq. Si tiene la app, recibirá también dicha notificación.

### E) Cómo enviar

Acceder al área de usuario de Citypaq. Seleccionar Enviar. Eligir la opción preferida en «¿Qué tipo de envío deseas realizar?», escoger la taquilla donde depositar el paquete e introducir la referencia del envío.

Completar los datos y los del destinatario. Seleccionar el tamaño del paquete, y se asignará un espacio acorde a su tamaño en la taquilla previamente elegida. Para determinar las medidas, no hay que olvidarse de embalar previamente el paquete. Se muestran objetos de referencia para que se pueda determinar su tamaño.

Realizar el pago. Se recibirá un *e-mail* con el código de apertura del compartimento de entrega. También se podrá encontrar en la app, sección Mis Paqs.

El usuario se acercará al Citypaq y depositará el envío. Pasa el código del móvil por el lector de taquilla, o lo introducirá manualmente. Se abrirá la puerta y podrá depositar el paquete. Cuando lo recoja el cartero, el cliente recibirá un aviso.

No es necesario escribir la dirección del destinatario en el paquete, ya se ha hecho en la web. El cartero o el personal de oficina lo etiquetarán correctamente al recogerlo. Es importante que el paquete esté debidamente embalado.

Se puede enviar a cualquier punto de la península, Baleares y Canarias. Las taquillas Citypaq de Canarias no admiten envíos de mercancías sujetas a tratamientos o pagos de importes aduaneros. Ceuta y Melilla quedan excluidas por la existencia de trámites aduaneros.

Dentro de **Enviar en Citypaq**, existe la opción de realizar envíos prerregistrados, que se realizan a través de la oficina virtual de Correos. Para ello, se completan los datos requeridos en la oficina virtual para efectuar un envío, incluido el pago (tarjeta, PayPal o contrato). Se facilitará un código de envío en formato código de barras.

Con este envío prerregistrado, el usuario puede acceder a su taquilla Citypaq. En la pantalla se selecciona Enviar y se escanea o teclea el código de envío y se podrá depositar sin imprimir etiqueta. El cartero o el personal de oficina se encargarán de etiquetarlo correctamente.

### F) Cómo devolver

Desde Citypaq.es, entrar en devoluciones. Escoger Iniciar devolución. Indicar la taquilla de entrega. Introducir el código de devolución facilitado por la tienda.



Seleccionar el tamaño del paquete para poder asignar un espacio acorde a sus dimensiones en la taquilla seleccionada. Se muestran objetos de referencia para ayudar a determinar las medidas. Se obtendrá un código de devolución.

Se acudiría al Citypaq y se depositará. Se introducirá el código manualmente en la pantalla. También se puede seleccionar la opción Enviar en la pantalla del Citypaq y escanear el código de barras facilitado. Se abrirá el espacio asignado para dejar el paquete.

Si se prefiere, se puede realizar devoluciones con Citypaq como usuario registrado en la web o en la app, lo que permitirá realizar seguimientos y disponer del código de apertura del hueco seleccionado.

### **G) Miscelánea**

La responsabilidad de Correos con el remitente del envío se rige por la Ley del Contrato de Transporte Terrestre de Mercancías (LCTTM). El destinatario manifestará sus reservas por escrito, describiendo la pérdida o avería en el momento de la recogida del envío en Citypaq, comunicándolo a Correos a través de la web [www.citypaq.es](http://www.citypaq.es) o llamando a Atención al Cliente.

En caso de averías y pérdidas no manifiestas, las reservas se formularán dentro de los siguientes siete días naturales a la entrega.

El retraso solo dará lugar a indemnización mediante reservas escritas al porteador los 21 días naturales desde el siguiente al de la entrega de las mercancías al destinatario.

- Exclusiones: la Dirección de Compra *Online* a la que aplica el servicio Citypaq será válida para compras en cualquier país de la UE, salvo territorios con diferente régimen fiscal al IVA. Se excluyen Ceuta y Melilla, cuyos envíos serán rehusados y devueltos al remitente.
- Exclusión de mercancías: el usuario/destinatario no utilizará el servicio Citypaq para receptionar envíos indebidamente embalados y etiquetados, o incluidos dentro de los clasificados como sustancias tóxicas, mercancías peligrosas, artículos prohibidos o restringidos, según normativa postal (Ley 43/2010, RD 1829/1999, Convenio UPU), Instrucciones Técnicas para transporte sin riesgos de mercancías peligrosas vía aérea OACI (Convenio de Chicago sobre aviación civil), Reglamento sobre mercancías peligrosas de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) y el Convenio Europeo sobre Transporte Internacional de Mercancías Peligrosas por Carretera (ADR).