

# VALORES AÑADIDOS Y SERVICIOS ADICIONALES

---



TEMA 2

CURSO DE CONSOLIDACIÓN DE CORREOS

## VALORES AÑADIDOS Y SERVICIOS ADICIONALES

1. Certificación y Copia Certificada (pág. 4)
2. Aviso de Recibo-AR (pág. 6)
3. Prueba de Entrega Electrónica-PEE y Prueba de Entrega Física-PEF
  - 3.1.1 Prueba de Entrega Electrónica-PEE (pág. 7)
  - 3.1.2 Prueba de Entrega Física-PEF (pág. 8)
4. Acuse de Recibo-PC (pág. 8)
5. Aviso de Servicio (pág. 8)
6. Valor Declarado (pág. 8)
7. Seguro (pág. 9)
8. Reembolso (pág. 10)
9. Gestión de Documento Único Administrativo-DUA/Gestión Aduanera DDP (pág. 12)
10. Distribución de Envíos a Través de la Red de Puntos de Atención de Correos (pág. 14)
11. Entrega Exclusiva al Destinatario-EED y Entrega Exclusiva al Destinatario-EED con Digitalización de Documento (pág. 14)
12. Entrega en Fecha Determinada (pág. 15)
13. Entrega en Franja Horaria (pág. 15)
14. Expediciones (pág. 16)
15. Entrega con recogida (pág.17)
16. Número de Intentos de Entrega Parametrizable (pág.17)
17. Plazo de Permanencia en Lista (pág.17)
18. Entrega a Domicilio de Envíos, que no Sean Cartas ni Tarjetas Postales y Pesen Más de 500g (pág.18)
19. Entrega a Domicilio de un Apartado Postal (pág.18)
20. Retorno de Información (pág.18)
21. Digitalización de Avisos de Recibo (pág.19)
22. Gestión de Entrega Notificaciones (pág.19)
23. Petición de Reexpedición, Devolución, Modificación o Corrección de la Dirección (pág.19)
24. Correos Modify (pág.20)
25. Custodia de Burofax (pág. 21)
26. Clasificación de Envíos (pág. 21)
27. Destrucción De Envíos-Devueltos (pág. 21)
28. Seguimiento de Campañas (pág. 21)

- 29. Distribución Internacional (pág. 23)
- 30. Promoprens (pág. 23)
- 31. Entrega en Lista (pág. 24)
- 32. Normalización de Direcciones (pág. 24)
- 33. SMS a Remitente y Destinatario de Giro Inmediato (pág. 24)
- 34. Entrega Plus (pág. 25)
- 35. Selección de sectores urbanos de distribución (pág. 25)
- 36. Escaneo de Documentos y Escaneo con Validación (pág. 25)
- 37. Seguro Opcional de Paquetería Internacional (pág. 26)
- 38. Información de Devoluciones (pág. 26)
- 39. Entrega en Sábado (pág. 26)
- 40. Logística Inversa (pág. 27)
- 41. Gestión en la Admisión y Entrega (pág. 27)
- 42. Recogida A Domicilio (pág. 28)
- 43. Gestión de Estacionados (pág. 29)



## VALORES AÑADIDOS Y SERVICIOS ADICIONALES

Son una serie de servicios complementarios mediante los cuales Correos trata de adaptarse a las necesidades de los clientes: certificaciones y copia certificada, aviso de recibo, aviso de recibo electrónico, acuse de recibo, aviso de servicio, valor declarado, reembolso, petición de devolución o modificación de dirección internacional, petición de reexpedición internacional, entrega en propia mano internacional, etc.

Aunque a simple vista parezcan lo mismo existe una diferencia entre los Valores Añadidos y los Servicios Adicionales que ofrece Correos.

Los **Valores Añadidos** están incluidos en el precio de los productos de Correos, no requieren de un pago adicional para hacer uso de ellos y sirven para diferenciar unos productos de otros, dependiendo del producto incluye unos valores u otros.

Los **Servicios Adicionales**, por el contrario, no están incluidos en el precio de los productos de Correos y si requieren de un pago adicional para hacer uso de ellos, cada producto admite una serie de servicios adicionales específicos para este.

Lo que en un producto es un valor añadido porque va incluido su precio, en otro puede ser un servicio adicional y tendremos que pagarlo aparte para poder hacer uso de sus ventajas.

### 1. CERTIFICACIÓN Y COPIA CERTIFICADA

Solo se emiten certificaciones para los envíos registrados, ya que son los únicos de los que tenemos constancia de la admisión o entrega. Estos documentos tienen validez legal frente a terceros.

Nunca se extiende una certificación sobre servicios o envíos cuya información no se encuentre en los sistemas a los que accede la Oficina o en la documentación depositada en la misma. Las solicitudes que se refieran a la imposición o al intento de entrega de un envío que tuvo lugar en otra Oficina distinta de la que admite la solicitud, y no se dispone de documentación o información en cualquiera de las aplicaciones disponibles (IRIS, MERCURIO, SGIE o SICER), se envían a la de origen del envío, por fax o correo urgente, para que ésta, una vez examinados sus archivos, extienda la certificación y la remita por correo urgente a la oficina que admitió la solicitud, para su entrega al solicitante. Cuando el Burofax haya sido puesto por el cliente de forma online a través de Mi Oficina, será el cliente quien deba solicitar la certificación desde esta, entrando en la opción de servicios a

COPIA CERTIFICADA DE IMPOSICIÓN Y CONTENIDO

2800294 04/10/2017 08:15

ANX2482940689113073E

Ref: \_\_\_\_\_

Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. Via de Dalada, 7. 28042 Madrid. Torno (I+D+i), Libro 6. Folio 30. Seco 8. Hoja M38323, tomo 1. CIF A3802407. Teléfono de Atención al Cliente: 902 197 197

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. y en su nombre y representación, **\_\_\_\_\_** Director de Relaciones Institucionales y Coordinación de dicha Sociedad, con poder otorgado ante el Notario de Madrid, D. **\_\_\_\_\_** el 29 de Septiembre de 2004, al nº 3825 de su protocolo.

CERTIFICA que, de acuerdo con la información existente en nuestros Sistemas Informáticos, figura la imposición de un BUROFAX PREMIUM con los siguientes datos y contenido adjunto:

Se envió: BUROFAX PREMIUM NB99410024041017926650, admitido: 04/10/2017

De: **\_\_\_\_\_**

Calle: **\_\_\_\_\_** Nº:86 Pl.bajo  
28006 Madrid

Para: AYUNTAMIENTO DE BARCELONA  
Plaza SANT JAUME Nº:1  
08002 BARCELONA

con carátula y 1 hoja(s)

TEXTO:  
Se usen a esta certificación copia de carátula y 1 página que conforman el BUROFAX PREMIUM.

Y para que conste, y a petición de **\_\_\_\_\_**, en calidad de remitente, se expide la siguiente certificación en Madrid a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2017

FIRMA

Firmado: **\_\_\_\_\_** CÓDIGO DE VERIFICACIÓN SEGURA: 12071530E13389a2a2d802a3

posteriori, las oficinas no deben admitir ninguna certificación de estos burofax, pues no tienen opción de poder emitirla. Las oficinas de Correos pueden emitir cuatro tipos de certificaciones:

- **Certificación de Imposición:** Se certifica la imposición de un envío, pero no el texto remitido. Se aplica a todos aquellos envíos en los que no queda constancia de su contenido.
- **Copia Certificada:** Se certifica tanto la imposición como el texto remitido. Es aplicable al telegrama y al Burofax. Para el telegrama es imprescindible que obre copia del texto remitido en poder de la oficina, los Burofax nacionales se guarda digitalmente. Cuando este tipo de certificación la solicita el destinatario del envío, solo puede admitirse, previa comprobación en los sistemas, de que el envío se encuentra en situación de entregado. Solicitado en el momento de la imposición se denomina Copia certificada, si la solicitud se realiza después de la imposición Certificación de contenido.
- **Certificación de Entrega:** Se certifica la entrega del envío, así como la fecha, dirección y datos del receptor. Para envíos nacionales. También se certifican los envíos avisados por imposibilidad de entrega (Lista).
- **Certificación de intento de entrega:** Cuando no se ha podido realizar la entrega, se certifica el intento de ésta, así como el motivo por el que no se ha llevado a cabo. Para envíos nacionales

En el caso de envíos dirigidos a otros países, solo se puede emitir certificación de imposición, o copia certificada de Burofax y telegramas impuestos en nuestras oficinas y únicamente se puede solicitar en el momento de la admisión. En este sentido, es necesario informar al cliente que, para que la certificación tenga validez en el país de destino, debe ir al consulado de dicho país en España y pedir que le visen la certificación expedida por nuestra oficina.

El plazo en que se puede solicitar una certificación sobre un servicio es del plazo de permanencia de la documentación según la tabla de Archivo y Control de la documentación. No obstante, si transcurrido ese plazo la documentación del citado servicio estuviera aún en poder de la oficina, se puede emitir la certificación solicitada. Si se trata de una certificación sobre un servicio de otra oficina, se ha de consultar, para confirmar si aún dispone de la documentación necesaria para emitir la certificación; si es así, se admite la solicitud y se cursa. En lo referente a la documentación que se remite a archivos externos, se envía solicitud al responsable de la zona para que solicite la documentación necesaria para emitir la certificación, y una vez emitida se devuelve para su archivo.

Solo se puede certificar el texto de aquellos envíos que podemos constatar el texto enviado. Por ello, si se trata de un Burofax Premium o Premium Plus, al quedar archivado en e-documento se puede certificar una copia del texto transmitido en cualquier momento, dentro del plazo de custodia contratado.

La solicitud de una certificación puede realizarse en cualquier Oficina de Correos y Telégrafos, sobre envíos registrados, que son los únicos de los que se tiene constancia de la admisión y de la entrega. El cliente deberá abonar el servicio en el instante en que lo solicita. La oficina puede emitir la certificación en el momento o en las 24 horas siguientes a la solicitud, salvo que sea necesaria su tramitación en otra Unidad.

Plazo para emitir la certificación:

- Si la documentación está en poder de la oficina: 1 día hábil.
- Si la documentación está en otra dependencia (Jefatura Provincial o Almacén General): 4 días hábiles.
- Si se remite a otra oficina: 7 días hábiles.

## 2. AVISO DE RECIBO (AR)

Es una cartulina adosada a un envío registrado que sirve para confirmar por vía postal la entrega o intento de entrega del envío, sabiendo cuándo y quién se hizo cargo del mismo, causa, fecha y hora de la no entrega y el empleado que realizó la entrega o su intento. Este servicio se puede combinar con los siguientes productos: carta certificada (nacional e internacional), carta certificada urgente (nacional), notificación, paquete azul, paquete internacional económico (si el país de destino lo admite) y Paq Premium (nacional).

En el ámbito nacional se distinguen dos modelos: el modelo 35 Plus-1E (para los envíos que tiene un solo intento de entrega) y el modelo 35 Plus-2E (para los envíos que tienen dos intentos de entrega). Los clientes con contrato pueden utilizar otros modelos autorizados por Correos. En el ámbito internacional, el modelo de aviso de recibo es el CN07.

The image displays two versions of the 'Aviso de Recibo' (AR) form from Correos. The top form is 'MEXI 35 PLUS - 1E' (single attempt) and the bottom form is 'Mod. 35 PLUS - 2E' (two attempts). Both forms include sections for 'RECEPCION / RECEPCIO', 'CERTIFICADO', 'ENTREGA DOMICILIARIA', 'OFICINA', and 'NOTIFICACION / NOTIFICACIO'. They also have fields for recipient and sender information, and a table for reasons of non-delivery.

**MEXI 35 PLUS - 1E - Aviso de Recibo CERTIFICADO**

**Mod. 35 PLUS - 2E - Aviso de Recibo Nota de Recibo NOTIFICACION NOTIFICACIO**

ESPAÑA		ESPAGNA		ESPAGNE		CN 07
Oficina de depósito Oficina de dipòsit Bureau de dépôt		Fecha Data Date		AVISO de recibo/de entrega/de pago/de inscripción AVIS de recepció/de lliurament/de pagament/d'inscripció AVIS de réception/de livraison/de paiement/d'inscription		
Destinatario del envío Destinatarí de l'enviament Destinataire de l'envoi				Servicio de Correos / Servel de Correos Service des postes		
Clase de envío / Classe d'enviament / Nature de l'envoi				<b>A.R.</b>		Sello de la oficina que devuelve el aviso Segell de l'oficina que torna l'avis Timbre du bureau renvoyant l'avis
<input type="checkbox"/> Prioritario/Carta Prioritari/Carta	<input type="checkbox"/> No prioritario/Impreso No prioritari/Impres	<input type="checkbox"/> Encomienda Paquet		Prioritario/ Por avión		
<input type="checkbox"/> Prioritario/Letra	<input type="checkbox"/> Non prioritari/Imprimí	<input type="checkbox"/> Coile		Prioritari/ Per avió		
<input type="checkbox"/> Certificado Recomanadé	<input type="checkbox"/> Entrega registrada Lliurament registrat	<input type="checkbox"/> Valor declarado Valor declarat		Prioritari/ Par avion		
N.º del envío Núm. de l'enviament	Importe Montant	€		Devolver a / Tornar a / Renvoyer a		
<input type="checkbox"/> Seguro ordinario/Cir ordinari Bando ordinari	<input type="checkbox"/> Cheque de asignación Xec d'assignació	Importe Montant		Nombre o razón social / Nom o raó social / Nom ou raison sociale		
<input type="checkbox"/> De depósito/De dipòsit De versament	<input type="checkbox"/> Xec d'assignació	€		Calle y n.º / Carrer i n.º / Rue et n.º		
A completar en destino / A complèter en destinació / A compléter à destination				Localidad y país / Localitat i país / Localité et pays		
El envío arriba indicado fue debidamente L'enviament arriba indicat ha estat degudament				A llenar por el expedidor A omplir per l'expedidor A remplir par l'expéditeur		
<input type="checkbox"/> Entregado/lliurat mis	<input type="checkbox"/> pagado/pagat pays	Inscrito en CCP/Inscrit en CCP				
Fecha y firma* / Data i signatura* / Date et signature*						

IMPREGONSA 2010 V - SAP 403 762

\* Este aviso podrá ser firmado por el destinatario o, si los reglamentos del país de destino lo prevén, por otra persona autorizada.  
\* Acest avis podrà ser firmat pel destinatari o, si els reglaments del país de destinació ho preveuen, per una persona autoritzada.  
\* Cet avis pourra être signé par le destinataire ou, si les règlements du pays de destination le prévoient, par une autre personne autorisée.

SOLEDAD ESTIVAL CORREOS Y TELEFONOS S.A. VÍA CUBLIN 1 CP 28042 MADRID  
REG. MERCANTIL DE MADRID Tomo 10.662 Libro 6 Folio 20 Secc. 8 H04 M04303 Inscrit. 1 CIF: A6355437

### 3. PRUEBA DE ENTREGA ELECTRÓNICA (PEE) Y PRUEBA DE ENTREGA FÍSICA (PEF)

#### 3.1 PRUEBA DE ENTREGA ELECTRÓNICA (PEE)

Es un servicio asociado a diversos productos registrados de ámbito nacional y Andorra para clientes con contrato o sin contrato: carta certificada, notificaciones, carta certificada urgente, Paquete Azul (los clientes con contrato siguen teniendo AR), Paq estándar, Paq premium, Paq Today, Burofax (premium, básico, plus y online), y telegrama.

La Prueba de Entrega Electrónica permite recoger para hacer llegar al remitente en su email en formato electrónico la situación final y los datos relacionados con un envío, como son: fecha y hora de entrega o intento de entrega del mismo, datos personales y firma del destinatario.

La PEE tiene validez jurídica y contiene un Código de Seguridad Verificado (CSV), que permite verificar la integridad del documento y su cotejo a través de la herramienta "Cotejo" disponible en la web de Correos.

La PEE mejora la funcionalidad de servicios similares y sustituye cualquier prueba de entrega física para productos registrados (acuse y aviso de recibo). Por defecto se custodian durante 5 años y, dependiendo del producto, se puede ampliar a 10 y 15 años.

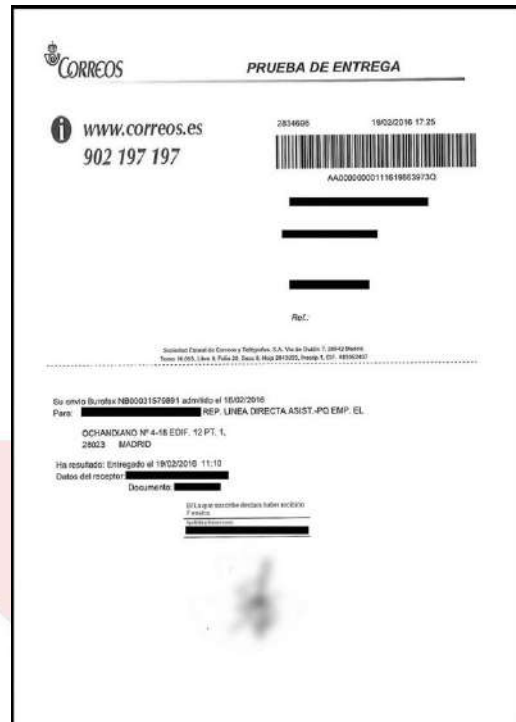
La operativa de funcionamiento requiere que en el momento de la admisión del envío se recojan en IRIS los datos de remitente (también el email para recibir la PEE) y destinatario y que en el momento de la entrega se recoja en la PDA o tableta los datos del receptor. A partir de ahí, SGIE genera automáticamente un documento para el remitente del envío original en el que constan los datos relativos a la entrega: fecha, hora, datos personales del receptor y firma. En el caso de devolución, se envía una Certificación de Imposibilidad de Entrega.

En caso de que no se pueda obtener la firma del receptor (cuando no se ha recogido la firma en el dispositivo electrónico: PDA o tableta, pero en SGIE consta que el envío se ha entregado), el emisor recibirá el Certificado de Entrega Electrónica (CEE) con todos los datos asociados a la entrega: fecha, hora y datos personales del receptor, excepto la firma del destinatario.

### 3.2 PRUEBA DE ENTREGA FÍSICA (PEF)

Es un servicio asociado al Burofax, permite recoger para hacer llegar al remitente en su buzón la situación final y los datos relacionados con un envío, como son: fecha y hora de entrega o intento de entrega del mismo, causa de la no entrega, datos personales y firma del destinatario.

La PEF generada por SGIE se imprime a través del buzón electrónico de SGIE de la Unidad de Reparto y se lleva a domicilio para su entrega en el buzón domiciliario.



### 4. ACUSE DE RECIBO (PC)

Es un servicio en forma de mensaje telegráfico que permite la constatación de la entrega de envíos en el buzón del remitente. Por medio de él, el cliente sabe la persona que recibió el envío, la hora y la fecha y también las causas en caso de la imposibilidad de entrega. Este servicio se combina con el telegrama.

### 5. AVISO DE SERVICIO

El Aviso de servicio (servicio tasado) es un servicio adicional que permite a los clientes recibir aclaraciones mediante mensaje telegráfico sobre el curso o la entrega (que no hayan dado lugar a incidencias) e incluso modificar la dirección de un mensaje, de cualquier servicio telegráfico, postal, de giro o de paquetería de los prestados por Correos. Naturalmente, el cliente deberá pagar la tarifa fija correspondiente por la solicitud de este servicio. Esta tarifa será susceptible de reintegro al expedidor de deducirse anomalías imputables a Correos. Se solicita con posterioridad a la expedición de un mensaje por expedidor o el destinatario en el ámbito nacional e internacional.

### 6. VALOR DECLARADO

Es un servicio adicional que permite asegurar los envíos desde 6 € hasta 3.000 €. Es aconsejable para aquellos envíos que por el valor del contenido interese asegurarlos. Circulan registrados y controlados hasta su destino. En caso de pérdida se devuelve al cliente la cantidad declarada (asegurada). Es un valor añadido a los siguientes productos:

- Nacionales: carta certificada nacional, carta certificada urgente nacional y paquete azul.
- Internacionales: carta certificada internacional y paquete internacional económico (países que admitan el servicio).





Características físicas: Los formatos de los envíos susceptibles de contratar este valor añadido deben ser:

En formato de sobre/caja, embalaje perfectamente cerrado y sellado con precinto de seguridad (cinta adhesiva de seguridad modelo Secure Tape 820 o similar), con una marca que identifique al remitente, o, en su defecto,

mediante un sistema de cosido o cruzado con cuerda o bramante fino con un único nudo y lacres con marca igualmente personalizada. En caso de que la caja sea de metal o madera, con un espesor mínimo de 8 mm.

La diferencia entre Valor Declarado y Seguro está en función de los productos a los que va asociado. El primero se asocia a productos incluidos en el Servicio Postal Universal, y requiere unas características especiales en cuanto al acondicionamiento de los envíos más exigente que en el caso del Seguro.

## 7. SEGURO

Es un servicio adicional que permite asegurar determinados envíos de paquetería no incluidos en el ámbito del servicio postal universal (que no pueden hacer uso del servicio de valor declarado).

En el **ámbito nacional** pueden circular con seguro los siguientes productos de paquetería de Correos: Paq Estándar, Paq Premium y Paq Today, Paq Retorno y Paq Retorno Premium acogiéndose a alguna de las siguientes modalidades:

- Valor Declarado de Paquetería: cubre el valor del contenido hasta un máximo de 6.000 € por envío. Esta modalidad de seguro puede ser solicitada por clientes con contrato y sin contrato. Se cobrará 1,50% del valor declarado con un mínimo de 1,67€ por envío.
- Seguro estándar: Todos aquellos productos que dispongan de seguro, llevarán incorporado el Seguro Estándar que cubre el valor del contenido ante potenciales incidencias (extravíos, robos en reparto, mercancía dañada en Correos o potenciales faltas de contenido), hasta un máximo de 15 € por kilogramo transportado, hasta el límite de 500 € por envío, si el valor de la mercancía es menor, se indemnizará por esta cantidad. Esta modalidad solo está disponible para clientes con contrato y es renunciable en contrato (ha de ser expresada dicha renuncia a la hora de la firma del acuerdo).
- Seguro LCTM (Ley del Contrato de Transporte Terrestre de Mercancías): es un seguro de cobertura mínima obligatoria (por Ley) para clientes que renuncien a otra modalidad de contrato. La indemnización máxima llega hasta 1/3 del IPREM (5,92 euros por kg facturado).



Para el ámbito nacional hay una serie de productos que incluyen en la tarifa seguros específicos para estos envíos: Carta Certificada Tarifa Plana (100€ no ampliable), Paq Estándar y Premium Tarifa Plana, Paq Peregrino, Paq Bicicleta Canarias y Paq Botella (101€ ampliables hasta 6000€, excepto Paq Peregrino que no es ampliable) y Paq Bicicleta nacional, Baleares y Roncesvalles (300€ no ampliables).

También los envíos nacionales de Correos Express admiten la contratación de seguro hasta 3000€ (EquiPaq24, Paq 10-14 y 24, Paq 10 y 24 (Tarifa Plana) y Paq Nieve).

En el **ámbito internacional** pueden circular con seguro (países que lo admitan) los siguientes productos: Paq Standard Internacional y Paq Premium Internacional. En ambos casos, el seguro cubre el valor del envío hasta un máximo de 3000€ por envío. Se ha de tener en cuenta que no todos los países admiten este servicio.

Al igual que en el ámbito nacional en el internacional existen seguros específicos incluidos en la tarifa para algún envío de Tarifa Plana: Paq Bicicleta internacional (300€ no ampliables). Y en el caso de Correos Express internacional, el Paq Internacional Tarifa Plana de Correos Express admite seguro hasta 3000€.

## 8. REEMBOLSO



Es un servicio que permite que la entrega de un envío al destinatario se realice contra el abono del importe reembolsable al remitente. El remitente del envío contra reembolso puede elegir la modalidad en que desea que se le entregue el importe del reembolso (a domicilio, en oficina, o mediante ingreso en cuenta).

Cuando el cliente elige como forma de pago en metálico, siempre tenemos que proceder a admitir en IRIS los productos de forma unitaria.

Su cobertura es nacional (España y Andorra) e internacional (según países) y el cobro se gestiona directamente por Correos a la entrega del envío en destino.

En el caso de pérdida de un reembolso, su indemnización es la que corresponde al envío como envío registrado (si la pérdida se ha producido antes de la entrega) o al importe del giro (si el envío ya había sido entregado y lo que se pierde es el dinero que nos ha entregado el destinatario).

El remitente de un envío contra reembolso, cuando no circule como carta o valor declarado, podrá autorizar al destinatario a comprobar el contenido del envío antes de hacerse cargo del mismo. Esta circunstancia debe venir indicada en la cubierta del envío, pudiendo en este caso el destinatario examinar el contenido del envío, en presencia del empleado de Correos, decidiendo después si lo recoge o lo rehúsa.

Los productos que admiten este servicio y sus límites son:

<b>NACIONAL</b>	<b>Carta certificada y Paquete Azul</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mínimo 1,75€</li> <li>• Máximo 1000€</li> <li>• <b>EXCEPCIÓN:</b> si el giro que se devuelve al remitente con el importe del reembolso abonado por el destinatario es a domicilio o apartado el máximo es 499,99€</li> <li>• Pago al remitente por ingreso en cuenta, a domicilio o apartado</li> </ul>
	<b>Paq Estándar, Premium y Today</b>	Pago destinatario domicilio y CitYPaq y abono remitente ingreso en cuenta: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mínimo 1,75€</li> <li>• Máximo 1000€</li> </ul> Pago destinatario oficina y abono remitente ingreso en cuenta: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mínimo 1,75€</li> <li>• Máximo 2499€</li> </ul> Pago destinatario domicilio u oficina y abono remitente domicilio o apartado: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mínimo 0,1€</li> <li>• Máximo 499,99€</li> </ul>
	<b>Paq Retorno y Retorno Premium</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Máximo 1000€</li> <li>• Pago en oficina por destinatario que devuelve el envío</li> </ul>
	<b>Paq Bicicleta Canarias, Paq Botella y Paq Estándar y Premium (Tarifa Plana)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Máximo 200€</li> </ul>
	<b>EquiPaq24, Paq 10-14 y 24, Paq 10 y 24 (Tarifa Plana) y Paq Nieve CORREOS EXPRESS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Máximo 2499€</li> <li>• Pago al remitente por ingreso en cuenta</li> </ul>
<b>INTERNACIONAL</b>	<b>Carta Certificada Internacional y Paquete Postal Internacional Económico (PPIE)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Según destino</li> </ul>
	<b>Paq Internacional Tarifa Plana CORREOS EXPRESS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Máximo 2499€</li> </ul>

\*La modificación del 9/7/19 sobre giros, que afecta a los reembolsos, dice que la devolución al remitente de un giro procedente de reembolso, NO puede superar los 499,99€ si la devolución se hace mediante giro a domicilio, ya que no se pueden llevar a domicilio giros que superen esa cantidad para un mismo destinatario, aunque sean giros agrupados, siempre que el destinatario sea el mismo. Para diferentes destinatarios si se puede superar esa cantidad.

## 9. GESTIÓN DE DOCUMENTO ÚNICO ADMINISTRATIVO (DUA)/GESTIÓN ADUANERA DDP

En Península y Baleares se puede confeccionar desde Correos **DUA de exportación** para todos los envíos comerciales o que contengan mercancías y tengan como destino Canarias, Ceuta y Melilla o, en el ámbito internacional, para terceros países fuera de la UE.

En Canarias se confecciona **DUA de importación** para todos los envíos comerciales o que contengan mercancías y tengan como origen Península, Baleares, Ceuta o Melilla (siempre que no se haya confeccionado DUA de exportación en origen). Este DUA puede ser simplemente de importación (para los envíos que no requieren liquidación de tributos) o DUA de importación con liquidación de tributos (para los envíos que requieren liquidación de tributos).

## Tramitación aduanera en la IMPORTACIÓN

Destino	Valor Mercancía <sup>1</sup>	Origen envío	DUA Importación <sup>2</sup>	Consideraciones
CANARIAS	Menor o igual que 150 €	Cualquier origen	Bajos Valores <sup>3</sup>	Exento de DUA e IGIC.
	Mayor que 150 €	Península, Baleares y países UE	DUA Simplificado <sup>4</sup>	El envío sale a reparto ya liquidado con los tributos y los gastos de Correos por el despacho, haciéndose cargo el destinatario a la entrega del envío.
		Ceuta, Melilla y Terceros países	DUA Ordinario	Requiere presentación de factura por parte del destinatario y su autorización de Despacho en favor de Correos.
1: OBLIGATORIO acompañar al envío la <b>FACTURA</b> (por triplicado) que acredite el valor de la mercancía (sin gastos de transporte y seguro). 2: El despacho de cualquier mercancía sujeta a control parадuанero o tributos especiales se realizará por el procedimiento <b>DUA Ordinario</b> . 3: En 2021 se eliminará la franquicia de Bajo Valor hasta 150 euros (será hasta 22 euros como en el resto de destinos nacionales). 4: Si el destinatario es una Empresa o Persona jurídica, se realiza el procedimiento de <b>DUA Ordinario</b> .				
CEUTA	Menor o igual que 22 €	Cualquier origen	Bajos Valores	Exento de DUA e IPSI.
	Mayor que 22 €	Cualquier origen	DUA Simplificado <sup>3</sup>	El envío sale a reparto ya liquidado con los tributos y los gastos de Correos por el despacho, haciéndose cargo el destinatario a la entrega del envío.
				Si la <b>FACTURA no fuera válida</b> (ejemplos: carecer de NIF del importador; valor de la mercancía igual a cero), se aplicará el procedimiento de <b>DUA Ordinario</b> .
1: OBLIGATORIO acompañar al envío la <b>FACTURA</b> (por triplicado) que acredite el valor de la mercancía (sin gastos de transporte y seguro). 2: El despacho de cualquier mercancía sujeta a control parадuанero o tributos especiales se realizará por el procedimiento <b>DUA Ordinario</b> . 3: Si el destinatario es una Empresa o Persona jurídica, se realiza el procedimiento de <b>DUA Ordinario</b> .				
PENÍNSULA O BALEARES	Menor o igual que 22 €	Canarias, Ceuta, Melilla y Terceros países	Bajos Valores	Exento de DUA e IVA.
	Mayor que 22 € y menor o igual que 150 €	Canarias, Ceuta, Melilla y Terceros países	DUA Simplificado <sup>3</sup>	El envío sale a reparto ya liquidado con los tributos y los gastos de Correos por el despacho, haciéndose cargo el destinatario a la entrega del envío.
	Mayor que 150 €	Canarias, Ceuta, Melilla y Terceros países	DUA Ordinario	Requiere presentación de factura por parte del destinatario y su autorización de Despacho en favor de Correos.
1: OBLIGATORIO acompañar al envío la <b>FACTURA</b> (por triplicado) que acredite el valor de la mercancía (sin gastos de transporte y seguro). 2: El despacho de cualquier mercancía sujeta a control parадuанero o tributos especiales se realizará por el procedimiento <b>DUA Ordinario</b> . 3: Si el destinatario es una Empresa o Persona jurídica, se realiza el procedimiento de <b>DUA Ordinario</b> .				

### Destinos susceptibles de necesitar Trámites Aduaneros:

#### DUA de Exportación

Desde PENÍNSULA y BALEARES con destino a:

- Canarias.
- Ceuta.
- Melilla.
- Países no miembros de la Unión Europea.

Desde CANARIAS, CEUTA, MELILLA y ANDORRA a cualquier destino fuera de su territorio.

### **DUA de Importación**

Desde PENÍNSULA y BALEARES con destino a:

- Canarias
- Ceuta.

Desde CANARIAS con destino a:

- PENINSULA y BALEARES
- Ceuta

La **Gestión aduanera DDP** es un nuevo servicio por el cual el vendedor se hace cargo de todos los gastos aduaneros del envío hasta la entrega a domicilio del comprador/destinatario que lo recibe sin ningún coste.

Con el DDP (Delivered Duty Paid) se elimina el trámite aduanero (DUA) de importación y es el expedidor el obligado a presentar el despacho aduanero de importación y el ingreso de los impuestos correspondientes que Correos se los factura con carácter mensual. Es aplicable a clientes de envíos con origen Península y destino Canarias, y viceversa.

La documentación mínima a aportar por el vendedor será:

- Factura comercial.
- Lista de contenido.

Otros documentos dependiendo de las características del producto:

- Certificado sanitario.
- Certificado de metrología.
- Certificado de pesos.
- Certificado CITES (Comercio Internacional de Especies amenazadas de flora y fauna).
- Otras certificaciones relativas al producto a tramitar en el país de origen.
- Documento de transporte marítimo (Bill of Lading), o transporte por carretera CMR, o transporte Aéreo AWB, o transporte por Ferrocarril CIM, o transporte multimodal FBL.

En función del Régimen Comercial de Exportación, el vendedor podrá precisar para el despacho Aduanero de Exportación algunos de los siguientes documentos:

- Licencia de Exportación.
- Autorización Administrativa de Exportación.
- Documento de Vigilancia comunitaria.
- Notificación Previa de Exportación.
- Certificado de Origen.

- Certificado de pre-embarque.
- Homologación del producto en el país de destino.

## 10. DISTRIBUCIÓN DE ENVÍOS A TRAVÉS DE LA RED DE PUNTOS DE ATENCIÓN DE CORREOS

Con objeto de poner en valor la red de puntos de atención de Correos y con el ánimo de satisfacer la demanda existente en el mercado, Correos pone a disposición de los clientes un servicio de “distribución de envíos” a través de su red. Este servicio, disponible bajo contrato, va especialmente dirigido a todas aquellas organizaciones, públicas o privadas que pretendan distribuir a sus clientes finales, a través de la red de puntos de atención de Correos, cualquier envío de los permitidos para su circulación en la red postal pública: bombillas, lámparas, libros, etc.



El servicio engloba la recepción y el almacenaje, la gestión centralizada de un stock de mercancías, la distribución de las mercancías a la red de puntos de atención de Correos, la entrega al cliente final de dicha mercancía contra un cupón con código de barras o sistema alternativo de registro y el retorno de información a la entidad que haya contratado el servicio.

Dentro de este producto se encontraba la entrega de bombillas de bajo consumo promocionada por el Ministerio de Industria Turismo y Comercio en 2009. El precio del producto era 0 €. El cliente se presentaba en la oficina con un folleto que previamente le había enviado su compañía eléctrica conjuntamente con la factura de la luz. El folleto contenía la siguiente información:

- Vale por una bombilla de bajo consumo a canjear en una oficina de Correos.
- Logotipo del Ministerio de Industria Turismo y Comercio.
- Plazo de validez del cupón de canje.
- Código de barras, que incluía la fecha de caducidad del cupón.

## 11. ENTREGA EXCLUSIVA AL DESTINATARIO (EED) Y ENTREGA EXCLUSIVA AL DESTINATARIO (EED) CON DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTO

Es un servicio exclusivo de Paq Today, Paq Premium y del Paq Estándar entrega domicilio u oficina, para clientes con y sin contrato. Consiste en que el envío se ha de entregar exclusivamente al destinatario; por tanto, no cabe la entrega a terceros, aunque tengan autorización. Esta modalidad de entrega exclusiva solo puede ir dirigida a particulares mayores de 14 años, nunca a empresas o personas jurídicas, por lo que si llega a la Oficina algún envío para entrega exclusiva al destinatario dirigido a personas jurídicas, se debe devolver a origen, liquidándolo en SGIE como desconocido. Se debe comprobar la identidad del destinatario y durante la entrega, la firma siempre tiene que recogerse en PDA o tableta, para que se pueda

verificar el número de documento.

En el ámbito internacional existe un servicio equivalente para distintos envíos que se denomina entrega en propia mano (países que lo admitan). Estos envíos solo se pueden entregar al destinatario.

### **La entrega exclusiva al destinatario con digitalización de documento**

Este tipo de envío tiene varios valores EED (entrega exclusiva al destinatario) + PEE (prueba de entrega electrónica) + digitalización del documento de identidad (DNI, pasaporte, NIE,...).

Los atributos fundamentales de esta modalidad de entrega son:

- Solo puede entregarse el envío al destinatario. No admite autorizados.
- Solo pueden ir dirigidos a personas físicas. No admite entregas a personas jurídicas.
- La firma siempre tiene que recogerse en la Tableta. Este es un requisito obligatorio, ya que si el puesto no dispone de tableta, no se produce la verificación del nº de documento. Nunca se ha de entregar por la opción de entrega múltiple, siempre de forma individual.

SGIE cuenta con información de origen y exige que el documento del destinatario coincida con el que consta informado en el sistema, no permitiendo la entrega si este no coincide, por lo que el envío pasará a la situación de estacionado.

Si el formato es correcto y el número coincide con el informado por IRIS en el prerregistro, tras pulsar el botón Asignar, SGIE nos lleva a la pantalla de GESCAN para realizar la digitalización del documento de identidad por ambas caras y su validación.

Una vez escaneado el DNI, se genera un archivo en PDF. Finalmente, el sistema nos dirige a la pantalla de recogida de firma a través de la tableta digitalizadora, para recoger la firma del destinatario.

## **12. ENTREGA EN FECHA DETERMINADA**

Este servicio se presta a clientes con y sin contrato del producto Paq Premium en la modalidad de entrega a domicilio. Este valor añadido no está disponible para los envíos con destino Portugal.

El servicio consiste en que el remitente indica la fecha concreta en la que se debe entregar el envío. Por tanto, cuando se recibe el envío en la Unidad de Reparto antes de la fecha señalada para la entrega, este se debe estacionar hasta el día seleccionado para la entrega. Cuando se asigna el envío a sección SGIE y la PDA avisan del día en que se debe realizar la entrega.

## **13. ENTREGA EN FRANJA HORARIA**

Este servicio se presta exclusivamente a clientes con contrato de los productos Paq Premium y

Paq Today en la modalidad de entrega a domicilio. Este valor añadido no está disponible para los envíos con destino Portugal, exclusivamente se presta para capitales de provincia y poblaciones con turno de tarde. Cuando se asigna el envío a sección SGIE y la PDA avisan de la franja horaria en que se debe realizar la entrega.

El servicio consiste en que el remitente indica la franja horaria en la que se debe realizar la entrega del envío:

- De 09:00 a 12:00.
- De 12:00 a 15:00.
- De 15:00 a 18:00.
- De 18:00 a 21:00.

El compromiso de entrega del Paq Today es de 15:00 a 21:00 por lo que solo hay opción de elegir entre estas dos franjas horarias.

#### 14. EXPEDICIONES

Este servicio se presta exclusivamente a clientes con contrato de los productos Paq Estándar, Paq Premium y Paq Today de ámbito nacional en la modalidad de entrega a domicilio.

Este valor añadido consiste en la posibilidad de agrupar diversos bultos como si fuesen un solo envío, siempre que todos los bultos tengan el mismo remitente y el mismo destinatario:

- En Paq Estándar y Paq Premium, la expedición puede estar formada por hasta 10 bultos y el peso conjunto puede llegar hasta 300 kg de peso real y hasta 600 kg de peso volumétrico.
- En Paq Today, la expedición puede estar formada por hasta 10 bultos y el peso conjunto puede llegar hasta 50 kg de peso real y hasta 80 kg de peso volumétrico.

En la etiqueta de los envíos aparece la información del número de bulto, del código de expedición y de los valores añadidos que lleva:





Tipos de expedición según la entrega elegida por el cliente en el prerregistro:

- **Entrega Completa:** Es necesario entregar todos los bultos de la misma expedición. La PDA nos avisa, posteriormente, y desde gestión de estacionados, se podría autorizar la entrega parcial de la expedición salvo que los envíos tengan reembolso, seguro a todo riesgo y/o Entrega con Recogida
- **Entrega Parcial:** Se puede hacer entrega parcial de los envíos, no es necesario entregar todos los bultos de la misma expedición juntos. La PDA nos informa si es posible o no.



#### 15. ENTREGA CON RECOGIDA

Este servicio se presta exclusivamente a clientes con contrato de los productos Paq Estándar, Paq Premium y Paq Today en las modalidades de entrega a domicilio o en oficina (de referencia o elegida).

Este valor añadido ofrece la posibilidad de entregar un envío y recoger al mismo tiempo documentación o mercancías, que serán enviados posteriormente al remitente del envío original mediante el producto Paq Retorno Premium. La recogida es obligatoria cuando se realiza la entrega.

Cabe añadir que el remitente del envío original puede solicitar al empleado de Correos que realice tareas adicionales en el momento de la entrega/recogida: revisar la documentación entregada, recoger firma en documentación, comprobar la mercancía devuelta, copia de documentos (en oficina), etc.

#### 16. NÚMERO DE INTENTOS DE ENTREGA PARAMETRIZABLE

Con este nuevo servicio, el cliente (con contrato) de Paq Premium y Today que tienen 2 intentos de entrega, puede elegir uno o tres intentos de entrega del envío al domicilio del destinatario.

#### 17. PLAZO DE PERMANENCIA EN LISTA

En los envíos de paquetería Paq Premium y Today, el tiempo estándar de permanencia de los envíos en lista es de 15 días. Con este servicio, el remitente del envío, con contrato, puede elegir otros plazos para que el envío esté en lista a disposición del destinatario. Se crea una tarifa para la permanencia hasta 14 días (14 o menos), y otra desde el día 16 al 30 máximo, que

consiste en una tarifa adicional por cada día. De igual modo puede elegir que si el/los intentos de entrega del envío resultan fallidos se devuelva al remitente sin pasar a lista.

#### **18. ENTREGA A DOMICILIO DE ENVÍOS, QUE NO SEAN CARTAS NI TARJETAS POSTALES Y PESEN MÁS DE 500 G**



Este servicio ofrece al destinatario de un envío la posibilidad de que el envío sea entregado a domicilio, cuando ese tipo de envíos no incluye este servicio (como ejemplo podemos señalar Libros de más de 500 gramos o Publicaciones Periódicas de más de 800 g de peso). También permite este servicio un nuevo intento de entrega a domicilio de aquellos productos en los que ya se han agotado los intentos de entrega a domicilio. Es un servicio de ámbito nacional e internacional.

Tiene dos tramos tarifarios diferenciados: hasta 10 kg y hasta 20 kg.

#### **19. ENTREGA A DOMICILIO DE UN APARTADO POSTAL**

Este servicio consiste en que se llevan a domicilio los envíos que van dirigidos a un apartado de correos contratado por el propio cliente.

El servicio se presta según acuerdo, y considerando la estructura urbana, horario de entrega, cantidad y tipo de envíos, peso, volumen de las remesas, etc. Se cobra una tarifa mensual por la prestación de este servicio.



#### **20. RETORNO DE INFORMACIÓN**

Los clientes con y sin contrato pueden obtener información telemática de la entrega de sus envíos registrados: de los datos de entrega o intento de entrega de los envíos (fecha, hora, receptor, motivo de no entrega), situación del envío (entregado, avisado, devuelto, etc)... Este servicio también se llama localización, seguimiento de envíos o trazabilidad.

Los clientes con contrato pueden contratar este servicio y recibir el retorno de información mediante aplicaciones informáticas (COL-Correos Online, SICER o T&T-tracking and tracing) por intercambio de ficheros informáticos. Los clientes sin contrato pueden hacer la consulta de forma gratuita en la APP Correos Info o en la web de Correos (máximo 10 envíos), para más de un envío el retorno se recibe en el email en fichero de texto.

## 21. DIGITALIZACIÓN DE AVISOS DE RECIBO

Este servicio permite a los clientes con contrato que Correos les envíe archivos informáticos con sus avisos de recibo (de envíos entregados y no entregados) digitalizados por la vía telemática que el cliente prefiera (EDITRAN, FTP, CD-ROM, etc.). Al hacer la digitalización, Correos asociará a cada documento el número de caja y un número secuencial para su localización posterior.



Además, Correos ofrece a los clientes la posibilidad de devolverles los documentos originales clasificados o de custodiarlos por el cliente. Y como mejora a la Digitalización, Correos ofrece a sus Clientes la posibilidad de entregar las imágenes escaneadas, firmadas electrónicamente con un certificado digital y con sello de tiempo.

## 22. GESTIÓN DE ENTREGA NOTIFICACIONES

Permite a las empresas y Administraciones Públicas dar más valor añadido en la entrega de sus envíos certificados (generalmente certificados o notificaciones). Para asegurar la entrega de certificados con acuerdos especiales, el cliente puede contratar un segundo intento de entrega certificada a domicilio en fecha y hora distinta al primero.

Concretamente, el servicio de gestión de entrega de notificaciones, por la Ley 39/2015, determina que cuenta con dos intentos de entrega al destinatario en turnos distintos (uno hasta las 15 horas y el otro a partir de esa hora) y con al menos 3 horas de diferencia entre uno y otro.

El servicio de gestión de entrega puede contar, a su vez, con los servicios complementario de clasificación de documentos (con tarifa diferenciada, según sean normalizados o no) y con el servicio de gestión y digitalización de documentos (digitalización y custodia de documentos).

## 23. PETICIÓN DE REEXPEDICIÓN, DEVOLUCIÓN, MODIFICACIÓN O CORRECCIÓN DE LA DIRECCIÓN.

El remitente puede solicitar la devolución, modificación o corrección de la dirección postal del envío en el ámbito nacional, también en el internacional incluyendo la reexpedición.

El servicio se presta por cada envío remitido, no por remesas.

Si esta petición se cursa por telégrafo, el interesado abonará, además, el precio del servicio telegráfico correspondiente.

## 24. CORREOS MODIFY

Es un valor añadido que proporciona al cliente la opción de modificar datos en cuanto a la recepción de su envío. Solo disponible para Paq Premium y Paq Estándar.

Para ello Correos ha puesto en marcha una Web/App. El destinatario recibe un SMS/email de Correos con la información del envío y que puede gestionar su entrega haciendo los cambios que el remitente haya autorizado previamente.

Si alguna de las modificaciones no se permite el botón de esa modificación aparece desactivado y en color gris. Los cambios posibles son:

- Fecha y franja horaria.
- Entrega en CityPaq.
- Dirección.
- Notas de entrega.
- Entrega en oficina.
- Guardar por vacaciones.



Siempre que se realice uno de estos cambios SGIE pedirá en el alta en sección que se reetiquete el envío, de manera que todas las modificaciones se reflejarán en la etiqueta salvo las “Notas de entrega” que se verán en la PDA.



No se pueden hacer cambios cuando el envío se encuentre ya en reparto. Para modificar la fecha y la hora de entrega el destinatario puede elegir entre los siguientes 7 días naturales. La franja horaria dependerá de si existe reparto por la tarde en esa zona. Solo se podrá elegir cambio de fecha y hora si la nueva elección es posterior. La dirección de entrega se puede modificar siempre que sea en la misma provincia. Para la entrega en CityPaq puede elegirse tanto públicas como privados. Por defecto saldrán los Citypaq públicos del código postal de la entrega, aunque cualquier código postal de la provincia pues ser elegidos. Para elegir un Citypaq privado el destinatario debe introducir el código de su Citypaq.

Las Notas de entrega son observaciones que pueden facilitar la entrega del envío.

El Guardar por vacaciones es cuando el destinatario no se va a encontrar en su domicilio. Correos lo envía a la oficina de referencia de la dirección del envío y lo guarda hasta 21 días desde la fecha de admisión.

## 25. CUSTODIA DE BUROFAX

Los Burofax nacionales tiene el valor añadido de custodia en documento electrónico en los sistemas informáticos de Correos durante 60 meses, incluido en el precio del producto. El cliente puede solicitar la ampliación de este periodo de custodia hasta un total de 120 meses, pagando por ello el precio establecido, por si necesita pedir a posteriori alguna certificación.

## 26. CLASIFICACIÓN DE ENVÍOS

Correos ofrece la posibilidad de contratar el servicio de clasificación de envíos, por ámbito y códigos postales, es el requisito imprescindible para presentar la correspondencia masiva en las unidades de admisión masiva. Este servicio se presta bajo contrato.

Servicio de clasificación de documentos o envíos normalizados, no normalizados o paquetes. En el caso de la paquetería los precios variarán en función de los destinos, cantidad y dimensiones.

## 27. DESTRUCCIÓN DE ENVÍOS (DEVUELTOS)

Destrucción, a petición del remitente, bajo contrato, de los envíos devueltos de campañas de marketing masivas a nivel nacional de los productos Publiccorreo Óptimo, Premium y Plus.

Correos destruye los envíos devueltos que no han podido ser entregados una vez agotados todos los intentos de entrega, estos se devuelven al Centro de Tratamiento de Destino, donde se custodiarán hasta su entrega al proveedor cualificado de Correos que va a realizar la destrucción.



## 28. SEGUIMIENTO DE CAMPAÑAS

Servicio para las campañas masivas de publicidad con destinos nacionales de Publiccorreo Óptimo y Premium y Publibuzón para clientes con contrato.

Los clientes reciben información sobre el desarrollo en las Unidades de Reparto de destino, la llegada y distribución de sus campañas masivas de publicidad.

Estas campañas al estar compuestas de envíos ordinarios, esta información no da derecho a ningún tipo de indemnización.

Para Códigos Postales de destino con más de:

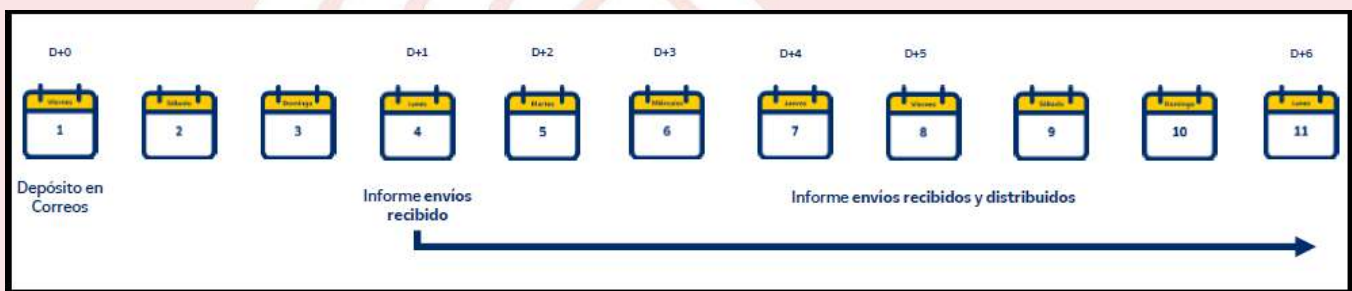
- 100 envíos no normalizados

- 350 normalizados (máx. 23,5 x 12 cm.)

Si existen dos campañas “activas” con la misma creatividad, será muy difícil que en la Unidad de Distribución distingan una campaña de otra y por lo tanto, la información del Seguimiento de ambas campañas probablemente saldrá distorsionada.

Con este servicio se accede a un informe que indica:

- Día del depósito de los envíos en Correos.
- Cuándo empiezan a recibirse los envíos en los códigos postales.
- Evolución de la distribución de los envíos:
- Envíos recibidos y repartidos en los códigos postales, durante 6 días hábiles.



El acceso se realiza mediante identificación en la web de correos.es, entrando en “Seguimiento de Campañas” y aparece opción de crear, consultar o descargar informes de las campañas activas con ese usuario.

Para crear una campaña se deben introducir datos, fechas e información de los envíos:

- Formato de la imagen de la campaña JPG con tamaño máximo 100K.
- El fichero para incluir los códigos postales en formato .txt con los 5 primeros dígitos del código postal y los 8 siguientes el número de envíos depositados en ese código (ej. 2804200000125).

La activación del seguimiento se realiza enviando la campaña y generando y admitiendo el albarán en ADO incluyendo el código de la campaña.

En la consulta de informes:

- La información detallada se da durante 6 días hábiles, desde el día posterior al depósito de los envíos en Correos, el resto aparece en el acumulado “Más de 6 días”.
- El sistema actualiza la información automáticamente a las 00:00 del día siguiente al reparto realizado.
- El informe puede exportarse a Excel o PDF segmentado por código postal o provincia.



## 29. DISTRIBUCIÓN INTERNACIONAL

Con este servicio Correos ofrece a los clientes con contrato de otros países el transporte y distribución de sus envíos (impresos publicitarios, catálogos, publicaciones, mercaderías de bajo valor...) a España y a terceros países situados principalmente en Europa y Latinoamérica. En caso de destino España, Correos actuará como distribuidor (por sus propios medios), y en resto su misión consistirá en actuar como intermediario consolidador de envíos a terceros países.

La operativa consiste en que los despachos de envíos (en formato sobre, bajo cubierta de plástico o caja) se reciben en el Centro de Tratamiento Internacional de Barajas (CTI) o cualquier otro que se determine en función de la idoneidad de cada operación/cliente. Aquí se comprobará la información y datos de la documentación (notas de entrega, alertas) que acompañan a los despachos, aportada por los remitentes. Comprobada la veracidad, Correos procederá a acondicionar los despachos de salida a sus destinos finales.

Los envíos circulan con carácter ordinario, con un peso máximo de 2000g y con las siguientes dimensiones:

Máximas:

- Sobre o caja: Largo + Alto + Ancho= 90 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 60 cm.
- Rollo/tubo: Largo + 2 veces el diámetro = 104 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 90cm.

Mínimas:

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

Las tarifas serán diferentes en cada ámbito de destino (dependiendo del acuerdo con el operador en cada caso, de las distancias y de la fluctuación del valor de cambio de moneda oficial de cada país). Se fijará un precio por Kg de despacho y otro por ítem/unidad.

La facturación se realizará con periodicidad mensual en función de los despachos depositados y las condiciones acordadas en contrato con cada cliente.

## 30. PROMOPRENS

Solución de Correos al sector editorial para sus envíos de promociones o regalos que se ofrecen junto a una cartilla de puntos.

Correos ofrece al cliente la entrega adaptándola a las necesidades de cada cliente y cada promoción. Las entregas de los envíos se realizan con un número referencia.

Correos adapta los plazos al tipo de campaña, realiza la clasificación de cartillas, operaciones logísticas como el ensobrado de envíos, la creación de ficheros y etiquetas, logística inversa,

distribución, informa diariamente al cliente del estado de sus envíos... Correos garantiza como mínimo un punto de entrega por cada código postal.

### **31. ENTREGA EN LISTA**

Entrega de envíos en oficina de Correos para personas que estén de paso y no dispongan de residencia fija en la localidad de destino, es un servicio gratuito.

### **32. NORMALIZACIÓN DE DIRECCIONES**

Servicio de ámbito nacional e internacional, para clientes con contrato, es una herramienta para optimizar la calidad de sus direcciones.

Mediante el análisis y corrección de ficheros en formato estándar (Excel, Access, Txt...) con las direcciones.

La normalización puede ser automática o manual.

Enriquecimiento opcional de tu base de datos (asignación del código INE de población y vía, coordenadas geográficas y/o sección censal).

Con el servicio Correos ADD le ofrecemos los productos y servicios más adecuados para optimizar las campañas de captación de clientes potenciales y mejorar la eficacia de tus comunicaciones comerciales.

### **33. SMS A REMITENTE Y DESTINATARIO DE GIRO INMEDIATO**

Servicio de mensajería a teléfonos móviles SMS para GIROS INMEDIATOS.

En el caso de que el cliente desee utilizar el servicio de mensajes para recibir confirmación de que el GIRO ha sido abonado y/o para informar al destinatario del número localizador del giro, mediante la tecnología SMS, ambas partes acuerdan lo siguiente:

- El cliente facilitará a CORREOS los datos del número de móvil propio y/o del destinatario del giro, a fin de que Correos, comunique al remitente la entrega de mismo y/o al destinatario la puesta a disposición del giro y el número localizador del mismo mediante envío de SMS.
- La obligación de comunicación mediante SMS que asume CORREOS, se llevará a efecto desde las 9:00 horas y las 21:00 de lunes a viernes y desde las 9:00 a 14:00 los sábados.

Las tarifas se abonan por SMS en función de la modalidad elegida (a remitente, a destinatario o a ambos).



### 34. ENTREGA PLUS

Servicio de Correos Express para envíos que requieren un servicio de entrega + recogida con o sin gestión adicional bajo definición del cliente. Dirigido a clientes con contrato de Paq 10-14-24, Paq empresa 14, ePaq 24, Baleares y Canarias Express y Canarias Aéreo y Marítimo. Ofrece:



- **Gestión:** Podemos gestionar aquellos envíos que requieran trámites en organismos, administraciones, embajadas, consulados, notarías, registros de la propiedad...
- **Mantenimiento:** Actividades básicas de instalación o mantenimiento de equipos asociados al envío.
- **Cambio:** Entrega y recogida simultánea.
- **PLV:** Montaje de material promocional en punto de venta asociado al envío.
- **Proyectos llave en mano:** Soluciones a tu medida de principio a fin.

### 35. SELECCIÓN DE SECTORES URBANOS DE DISTRIBUCIÓN

Contratando este servicio para envíos nacionales de Publibuzón se puede solicitar que se realice el buzoneo de una campaña publicitaria en una zona o sector urbano determinado, siguiendo un criterio geográfico determinado. Por ejemplo: buzonear sólo en números determinados de una calle, sólo en locales... Se tarifica con tarifa fija por envío.

### 36. ESCANEADO DE DOCUMENTOS Y ESCANEADO CON VALIDACIÓN

Servicio que pone a disposición de los clientes de Paq Estándar y Premium, con contrato, un servicio para identificar la identidad de sus clientes y hacerle llegar de forma digitalizada los documentos necesarios. Concretamente:

- **Validación:** Es un servicio que verifica de forma mecánica la autenticidad de documentos de identidad (DNI, Pasaporte, NIE) otorgando máxima seguridad al proceso de identificación. Se realiza de forma presencial en oficinas de Correos.
- **Escaneo de documentos:** Consiste en el escaneo de cualquier otro documento requerido por la empresa (facturas, nóminas, extracto bancario,...) que se hacen llegar de forma electrónica a los clientes.

Está dirigido principalmente a empresas que quieran identificar de forma presencial a sus clientes o que quieran escanear documentos necesarios para la relación con sus clientes.

Es exclusivo para envíos con destino dentro del territorio nacional y Andorra. El formato de las imágenes será JPG y PDF, aunque se puede adaptar a las necesidades del cliente. Se podrán escanear como máximo tres documentos.

Al avisar al usuario final vía SMS/mail, se le informará de la documentación que debe presentar cuando acuda a firmar a la oficina. También es comercializado con "verificación de identidad presencial".

### 37. SEGURO OPCIONAL DE PAQUETERÍA INTERNACIONAL

Servicio Internacional para asegurar los documentos o mercancías, de los envíos. Para envíos de Paq Premium Internacional y Paq Standard Internacional, 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 y/o siniestro con el mismo origen. Se cobrará un mínimo de 2,04 € por envío. 1% del valor declarado.

Correos se reserva el derecho de rechazar la contratación de dicho seguro dependiendo de la tipología de la mercancía, el valor solicitado o el destino. La cobertura excluye el dolo, derrames ordinarios, pérdida de peso/volumen por merma natural y uso y desgaste de los bienes debidos a vicio propio.

El valor declarador del Seguro no se verá alterado por cualquier otro que conste en los documentos aduaneros o de expedición del envío. En caso de siniestro se indemnizará la menor de las siguientes cantidades:

- El valor declarado.
- Por reposición del objeto extraviado.
- Por reparación del objeto dañado.

### 38. INFORMACIÓN DE DEVOLUCIONES

Servicio nacional de información añadida en la devolución de envíos masivos, para clientes con contrato (sólo para remesas masivas).

Gestiona la devolución de envíos ordinarios de Publicorreo Óptimo, Premium y Plus (combinable con Destrucción de Envíos Devueltos), Publicaciones Periódicas, Libros y Carta, Tarjeta Postal y Carta Urgente ordinarios, facilitando información telemática sobre las causas de estas devoluciones.

Se tarifica por envío en función de si se contrata CON o SIN información sobre el motivo de la devolución.

Incluye las siguientes prestaciones:

- La clasificación por causas de devolución de los envíos.
- Recogida y elaboración de la información sobre dichas causas.
- Entrega en el domicilio del remitente, en los envíos devueltos.

### 39. ENTREGA EN SÁBADO

Servicio especial de Correos Express para entregas los sábados. Ámbito nacional peninsular. Disponible en los productos Paq 24 y ePaq 24 en España.



#### 40. LOGÍSTICA INVERSA

Servicio de paquetería que permite a los clientes de una empresa realizar por Correos la devolución de sus envíos, se presta bajo contrato a través del Paq Retorno y Paq retorno Premium. Nunca se cobra importe al cliente que lo presenta. Operativa:

- Seleccionar si el envío está asociado a un envío previo realizado a través de Correos o bien si es un envío independiente.
- Elegir si se dese que Correos proporcione el embalaje del envío, con cargo a contrato.
- Si está asociado a un envío previo, introducir su código identificativo.
- Si no hay envío previo asociado en Correos, introducir los datos necesarios para su curso.
- Imprimir las etiquetas y hacerlas llegar al remitente del envío de retorno, para su depósito en oficina. Si lo prefiere, el remitente podrá acudir a cualquier oficina de Correos, donde se las proporcionarán simplemente indicando el código de envío.

Características:

- 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.
- 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.

#### 41. GESTIÓN EN LA ADMISIÓN Y ENTREGA

Servicio que permite a los clientes con contrato solicitar una gestión adicional a la entrega de un envío o a la admisión de un retorno. Ámbito nacional.

**¿Qué gestiones adicionales podemos realizar con este servicio?**

- Comprobación y chequeo de documentación/mercancía.
- Gestión de la firma de Contratos.
- Entrega y/o recogida de documentación.
- Entrega y/o recogida de material (sustituciones).
- Fotocopia o Escaneo de documentación (Oficinas)
- Comprobaciones de contenido sencillas y precisas (número de objetos, estado del producto que se recoge, etc...).
- Intercambio de objetos a cambio de contratos o documentos.

**¿Cómo se realiza?**

- Se crea un campo de texto adicional y obligatorio para el pre-registro del envío, donde el cliente indique las instrucciones a seguir en el momento de efectuar la entrega o la admisión.



- Esta información aparecerá en la pantalla de la PDA, del ordenador o de la tableta en el momento de realizar la entrega en el domicilio o la oficina, evitando posibles incidencias. Y en la admisión en las oficinas.



#### Productos a los que se puede asociar la Entrega con Gestión

- **Paq Estándar:** dentro del territorio Nacional, Andorra y Portugal con 3 modalidades de entrega (Domicilio, Oficina Elegida y Oficina de Referencia).
- **Paq Premium:** dentro del territorio Nacional, Andorra y Portugal con 2 modalidades de entrega (Domicilio y Oficina Elegida).
- **Paq Retorno:** permite a cualquier empresa disponer de una solución para las mercancías o documentos que quiere recuperar de sus clientes.

#### Productos a los que se puede asociar la Admisión con Gestión

- **Paq Retorno Premium:** permite a cualquier empresa, disponer de una solución para recibir la mercancía que quiere recuperar de sus clientes, y que previamente ha sido entregada por Correos, sin coste adicional para éstos.
- **Paq Today:** recogida y entrega en el mismo día. Envío de paquetería en las principales capitales de provincia. Envío a Domicilio.

Cuenta con tres niveles de dificultad (fácil, medio y complejo).

## 42. RECOGIDA A DOMICILIO

Correos ofrece a sus clientes con contrato la posibilidad de recoger sus envíos a domicilio para su posterior depósito en oficinas, tanto para ámbito nacional como internacional. Puede contratarse de 1 a 5 días por semana, en turnos de mañana y tarde.

En el momento de la recogida, el cliente deberá presentar los envíos acondicionados siguiendo las normas de admisión establecidas para cada producto (bien direccionados, separados por tipo de producto, con las correspondientes etiquetas, impresos y elementos de franqueo...)

#### Zonas Tarifarias

- **Zona 1:** Zona urbana en capital de provincia o cercana a la capital.
- **Zona 2:** Polígono industrial/Parque empresarial cercano zona urbana en capital.
- **Zona 3:** Zona urbana en No capital (localidades + 50.000 habitantes). Alejada de la capital.
- **Zona 4:** Zona urbana en No capital (localidades - 50.000 habitantes).
- **Zona 5:** Zona rural.

## Modalidades de las recogidas

- **Recogida Estándar:** se prestara en zonas urbanas. El peso máximo 250Kg y volumen de un paleé europeo. Tarifa mínima mensual (mínimo recogida 1 día/semana durante 1 mes).

Periodicidad de las recogidas a elegir:

- Diaria (todos los días de lunes a viernes).
- 4 días a la semana.
- 3 días a la semana.
- 2 días a la semana.
- 1 día a la semana.

El horario de recogidas podrá ser en turno de mañana (de 9 a 14) o de tarde (a partir de las 14, solo zonas tarifarias 1 y 2).

Los envíos recogidos en horario de tarde tendrán el mismo compromiso de calidad que si hubieran sido admitidos a la mañana del día siguiente)

- **Recogida Especial:** con características especiales como zona del punto de recogida, volumen físico del depósito, periodicidad...Las no comprendidas dentro de la modalidad Estándar. Tarifa según características demandadas por el cliente (estructura urbana del punto de recogida, horario, periodicidad, cantidad y tipo de envíos, peso, volumen...).

Para las dos modalidades existe la posibilidad de recogidas esporádicas y en sábados que se tarificará por cada recogida dependiendo de la modalidad elegida.

## 43. GESTIÓN DE ESTACIONADOS

Los envíos Paq Today, Paq Estándar, Paq Premium y Paq Ligero tienen incluido un servicio que permite al remitente la gestión individualizada de aquellas incidencias que se pueden presentar, antes o después del reparto domiciliario, y que impiden la entrega al destinatario. Consiste en facilitar al cliente la resolución de incidencias.

Los clientes sin contrato pueden modificar o completar los datos de destino y con contrato además se puede modificar la modalidad de entrega, devolver y/o destruir el envío.

El envío estará estacionado un máximo de 5 días naturales (120 horas), para que el remitente decida qué hacer, modifique datos y si no se manifiesta, el envío será devuelto al remitente.

Para poder realizar esta gestión, y una vez conocida o producida la incidencia, la Unidad debe dar de alta el envío en un almacén de SGIE específico (“Almacén de Estacionados”), indicando de este modo que desde ese instante queda a la espera de recibir instrucciones concretas sobre qué hacer con el mismo. Una vez la Unidad lo ha dado de alta en SGIE en el almacén de estacionados el propio sistema envía una alerta al Remitente para que este a su vez informe a la Unidad de cómo proceder en cada caso: devolviendo el envío, reenviándolo a otra dirección, etc.

Las Unidades NUNCA deben contactar directamente con el Remitente para conocer como

proceder con un envío que esté estacionado. Las instrucciones llegarán a la Unidad siempre a través de SGIE.

Las Unidades deben tener diferenciado físicamente un espacio para ubicar estos envíos, de modo que no se pueda producir confusión sobre el tratamiento que deben recibir en cada momento.

Las incidencias que provocan que estos envíos inicien su ciclo de estacionado son:

**Previas a la realización del primer intento de entrega.** La Unidad informa a SGIE manualmente que el envío inicia su estacionamiento, ya que el sistema no puede identificar la incidencia que lo provoca:

- Rotura. Bien porque se comprueba directamente que el contenido del envío se ha roto, bien porque de los daños exteriores que se observan se pudiera suponer que el contenido se ha deteriorado.
- Falta de Contenido. Cuando se puede comprobar que el envío ha sido expoliado estando su contenido incompleto.
- Faltan Datos. En el caso de que conste información en SGIE pero es claramente insuficiente para realizar el intento de entrega (falta número, etc).
- Faltan Importes. Cuando en SGIE no figuran los importes o estos son diferentes a los que figuran en la cubierta.
- Entrega Concertada. Envíos que han contratado servicio “Entrega en Fecha Determinada” estarán estacionados hasta el día contratado para su entrega.
- Expediciones que tengan contratada la modalidad de entrega “Completa” y no se reciban en la unidad todos los envíos de la expedición. Los envíos recibidos quedarán estacionados hasta recibir el resto de envíos y poder realizar la entrega completa.

**Posteriores a realizar un intento de entrega.** El envío se estaciona automáticamente después de liquidar en SGIE el último intento de reparto domiciliario:

- Dirección Incorrecta.
- Desconocido.
- Fallecido.
- Rehusado.
- Nadie se hace cargo.

Cada envío únicamente se podrá estacionar una sola vez.

Para desestacionar un envío, los remitentes pueden modificar los datos con su usuario desde la Oficina virtual (Mi Oficina) y los destinatarios (solo en el caso de que hayan recibido un email y/o SMS con el número de envío y un pin para modificar los datos) en Gestión de estacionados.