

Al contratar los servicios de paquetería de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. S.M.E. (en adelante, CORREOS) Vd., en calidad de Remitente, acuerda que los presentes Términos y Condiciones se aplicarán desde el momento en que Correos acepte el Envío, salvo pactos o condiciones específicas derivadas de la singularidad del servicio contratado. CORREOS podrá realizar los servicios por sus propios medios o bien subcontratarlos a otras empresas o autónomos. Estos Términos y Condiciones serán de aplicación a cualquier etiqueta o carta de porte producida por los sistemas automatizados de CORREOS, que tendrán la consideración de Albarán a todos los efectos.

CORREOS se reserva la facultad de modificar los presentes Términos y Condiciones. La versión vigente de estos términos será la publicada en la página web de CORREOS, ([www.correos.es](http://www.correos.es)). CORREOS comunicará al cliente dicha modificación. Si transcurridos 15 días naturales desde su comunicación no hubiese contestación por parte del cliente, se considerará aceptada dicha modificación, siendo de aplicación la última versión de las Condiciones de Paquetería Empresarial publicadas en la Página Web indicada.

## 1) Productos:

### 1.1. Paq Today

**a. Características:** Es un servicio para envío de paquetes y documentos, con y sin valor comercial con admisión y entrega en el mismo día. Es un servicio solo para envíos con origen y destino dentro de la misma provincia del territorio nacional y que sólo se prestará en Capitales de Provincia. Si el cliente lo requiere, y así lo han acordado ambas partes, este servicio ofrece los valores añadidos de Recogida a Domicilio, Reembolso, Seguro estándar o Valor Declarado Paquetería (consulte punto “14 Responsabilidad, reclamaciones e indemnizaciones”), Prueba de Entrega Electrónica, Entrega en Franja Horaria (el servicio de Entrega en Franja Horaria solo se realizará en Capitales de Provincia y Localidades dotadas de reparto de tarde), Entrega con Recogida, Permanencia en oficina, Número de intento de entrega parametrizable, Entrega exclusiva al destinatario y Gestión. Consulte la descripción y régimen de cada valor añadido en el Anexo 1.

**b. Modalidades de Entrega:** Entrega a Domicilio.

**c. Plazos de Entrega:** 1er. intento de entrega a domicilio de 15:00 a 21:00 del mismo día.

La hora límite en origen para determinar el cómputo de plazo de entrega será en caso de recogidas en las instalaciones designadas por el cliente hasta las 13:00 y en caso de admisiones en Centros de Correos hasta las 14:00.

### 1.2. Paq Premium

**a. Características:** Es un servicio para envío de paquetes y documentos, con y sin valor comercial, a cualquier punto del territorio nacional, Andorra y Portugal peninsular. Si el cliente lo requiere, y así lo han acordado ambas partes, este servicio ofrece los valores añadidos de Recogida a Domicilio, Reembolso, Seguro estándar o Valor Declarado Paquetería (consulte punto “14 Responsabilidad, reclamaciones e indemnizaciones”), Prueba de Entrega Electrónica, Entrega exclusiva al destinatario, Entrega en Fecha Concertada, Entrega en Franja Horaria (el servicio de Entrega en Franja Horaria solo se realizará en Capitales de Provincia y Localidades dotadas de reparto de tarde), Entrega con Recogida, Permanencia en oficina, Número de intento de entrega parametrizable, Entrega exclusiva al destinatario y Gestión. Los envíos con destino Portugal no tendrán opción a contratar ninguno de los servicios opcionales señalados en el párrafo anterior, salvo el Seguro estándar o Valor Declarado Paquetería. Consulte la descripción y régimen de cada valor añadido en el Anexo 1.

**b. Modalidades de Entrega:** Entrega a Domicilio, Entrega en Oficina Elegida y Entrega en terminales CityPaq. Para los envíos con destino Portugal solo estará disponible la modalidad de Entrega en Domicilio.

**c. Plazos de Entrega:** CORREOS compromete el plazo de 24/48 horas según origen destino (consulte en [correos.com](http://correos.com) los plazos según origen destino o en cualquiera de nuestras oficinas) para el 1er. intento de entrega o puesta a disposición del destinatario en la oficina o dispositivos CityPaq. Envíos con destino Canarias, Ceuta y Melilla tendrán 24 horas adicionales de plazo. En los envíos con destino u origen Andorra, Canarias, Ceuta y 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.

La hora límite en origen para determinar el cómputo de plazos serán los establecidos en la siguiente tabla. A partir de estos horarios, el plazo comprometido se incrementará en un día.

Envíos con origen en:	Hora límite de recogidas en las instalaciones designadas por el cliente	Hora límite para admisiones en Centros de Correos (Oficinas o Unidades de Admisión Masiva)
<b>Madrid</b>	17:00h	18:00h
<b>Álava, Albacete, Alicante, Asturias, Badajoz, Cáceres, Castellón, Ciudad Real, Coruña, Cuenca, Guadalajara, Murcia, Sevilla, Toledo, Valencia, Valladolid, Vizcaya y Zaragoza</b>	16:00h	17:00h
<b>Resto de orígenes</b>	13:00h	14:00h

### 1.3. Paq Estándar

**a. Características:** Es un servicio para envío de paquetes y documentos, con y sin valor comercial, a cualquier punto del territorio nacional, Andorra y Portugal peninsular. Si el cliente lo requiere, y así lo han acordado ambas partes, este servicio ofrece los valores añadidos de Recogida a Domicilio, Reembolso, Seguro estándar o Valor Declarado Paquetería (consulte punto "14 Responsabilidad, reclamaciones e indemnizaciones"), Prueba de Entrega Electrónica, Entrega con Recogida, Entrega exclusiva al destinatario y Gestión. Los envíos con destino Portugal no tendrán opción a contratar ninguno de los servicios opcionales señalados en el párrafo anterior, salvo el Seguro estándar y Valor Declarado Paquetería. Consulte la descripción y régimen de cada valor añadido en el Anexo 1.

**b. Modalidades de Entrega:** Entrega a Domicilio, Entrega en Oficina Elegida, Entrega en Oficina de Referencia y Entrega en terminales CityPaq. Para los envíos con destino Portugal solo estará disponible la modalidad de Entrega en Domicilio.

**c. Plazos de Entrega:** CORREOS compromete el plazo máximo de entrega de 48/72 horas según origen destino (consulte en correos.com los plazos según origen destino o en cualquiera de nuestras oficinas) para el 1er. intento de entrega o puesta a disposición del destinatario en la oficina de Correos o dispositivos CityPaq. Envíos con destino Canarias, Ceuta y Melilla tendrán 24 horas adicionales de plazo. En los envíos con destino u origen Andorra, Canarias, Ceuta y Melilla, NO SE COMPUTARA EL TIEMPO DESTINADO A LA TRAMITACIÓN ADUANERA.

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

La hora límite en origen para determinar el cómputo de plazos será el establecido en la siguiente tabla. A partir de estos horarios, el plazo comprometido se incrementará en un día.

Envíos con origen en:	Hora límite para recogidas en las instalaciones designadas por el cliente	Hora límite para admisiones en Centros de Correos (Oficinas o Unidades de Admisión Masiva)
<b>Madrid</b>	17:00h	18:00h

<b>Álava, Albacete, Alicante, Asturias, Badajoz, Cáceres, Castellón, Ciudad Real, Coruña, Cuenca, Guadalajara, Murcia, Sevilla, Toledo, Valencia, Valladolid, Vizcaya y Zaragoza</b>	16:00h	17:00h
<b>Resto de orígenes</b>	13:00h	14:00h

#### 1.4. Paq Retorno

**Características:** Es un servicio por el que CLIENTE brinda la posibilidad a los destinatarios de sus envíos (clientes del CLIENTE o tercero expedidor), a solicitar su devolución. El tercero expedidor designado por el cliente (destinatario del cliente) asume las mismas obligaciones del CLIENTE indicadas respecto al contenido, documentación y embalaje de la mercancía. Si el cliente lo requiere, y así lo han acordado ambas partes, este servicio ofrece los valores añadidos de Recogida a Domicilio, Reembolso, Seguro estándar o Valor Declarado Paquetería (consulte punto "14 Responsabilidad, reclamaciones e indemnizaciones"), Entrega con Recogida y Gestión. Los envíos con destino Portugal no tendrán opción a contratar ninguno de los servicios opcionales señalados en el párrafo anterior, salvo el Seguro estándar Valor Declarado Paquetería. Consulte la descripción y régimen de cada valor añadido en el Anexo 1.

**b. Modalidades de Entrega:** Entrega en el Domicilio del Cliente.

**c. Plazos de Entrega:** CORREOS compromete el plazo máximo de entrega de 48/72 horas según origen destino (consulte en correos.com los plazos según origen destino o en cualquiera de nuestras oficinas) para el 1er. intento de entrega. Envíos con destino Canarias, Ceuta y Melilla tendrán 24 horas adicionales de plazo. En los envíos con destino u origen Andorra, Canarias, Ceuta y 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.

La hora límite para determinar el cómputo de plazos serán los establecidos en la siguiente tabla. A partir de estos horarios, el plazo comprometido se incrementará en un día.

Envíos desde todos los orígenes	Hora límite recogidas en las instalaciones designadas por el cliente	Hora límite admisiones en Centros de Correos (Oficinas o Unidades de Admisión Masiva)
	13:00h	14:00h

#### 1.5. Paq Retorno Premium

**a. Características:** Es un servicio complementario al Paq Estándar y Paq Premium, por el que CLIENTE brinda la posibilidad a los destinatarios de sus envíos (clientes del CLIENTE o tercero expedidor), de solicitar su devolución. El tercero expedidor designado por el cliente (el destinatario de los envíos) asume las mismas obligaciones del CLIENTE respecto al contenido, documentación y embalaje de la mercancía. Si el cliente lo requiere, y así lo han acordado ambas partes, este servicio ofrece los valores añadidos de Recogida a Domicilio, Reembolso, Seguro estándar o Valor Declarado Paquetería de la mercancía (consulte punto "14 Responsabilidad, reclamaciones e indemnizaciones"), Entrega con Recogida y Gestión. Los envíos con destino Portugal no tendrán opción a contratar ninguno de los servicios opcionales señalados en el párrafo anterior, salvo el Seguro estándar o Valor Declarado Paquetería. Consulte la descripción y régimen de cada valor añadido en el Anexo 1.

**b. Modalidades de Entrega:** Entrega en el Domicilio del Cliente.

**CONDICIONES DE LOS SERVICIOS DE PAQUETERÍA NACIONAL**

**c. Plazos de Entrega:** CORREOS compromete el plazo máximo de entrega de 48/72 horas según origen destino (consulte en correos.com los plazos según origen destino o en cualquiera de nuestras oficinas) para el 1er. intento de entrega. Envíos con destino Canarias, Ceuta y Melilla tendrán 24 horas adicionales de plazo. En los envíos con destino u origen Andorra, Canarias, Ceuta y 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.

La hora límite para determinar el cómputo de plazos serán los establecidos en la siguiente tabla. A partir de estos horarios, el plazo comprometido se incrementará en un día.

Envíos desde todos los orígenes	Hora límite recogidas en las instalaciones designadas por el cliente	Hora límite admisiones en Centros de Correos (Oficinas o Unidades de Admisión Masiva)
	13:00h	14:00h

**2) Descripciones modalidades de entrega:**

Se realizará según la modalidad escogida para cada producto y envío:

**Entrega en Domicilio:** (Paq Today, Paq Premium, Paq Estándar, Paq Retorno, Paq Retorno Premium) se entregará en la dirección del destinatario. Lleva asociados dos intentos de entrega y permanencia en la Oficina de Correos a su disposición durante 15 días naturales desde el día siguiente a la fecha del aviso. Si bien este plazo podrá ser configurable a petición del cliente. En el caso de los envíos con destino Portugal se realizarán 2 intentos de entrega, sin permanencia en oficina, con devolución del envío a los 7 días naturales desde el último intento de entrega.

**Entrega en Oficina Elegida:** (Paq Premium y Paq Estándar) se entregará en la Oficina Postal designada por el remitente. En este caso, se avisará al destinatario de su llegada a la Oficina mediante SMS y/o email. La lista de oficinas disponibles para la entrega en Oficina elegida será facilitada por los Servicios Comerciales de Correos. El plazo será de 15 días naturales desde el día del aviso.

**Entrega en Oficina de Referencia:** (Paq Estándar) se entregará en la Oficina Postal asociada/correspondiente al domicilio del destinatario. En este caso, se avisará al destinatario de su llegada a la Oficina mediante un aviso de llegada en su domicilio.

**Entrega en dispositivos CityPaq Privado y CityPaq Público:** (Paq Premium y Estándar): Se entregará en el dispositivo CityPaq Privado o Público designado por el destinatario del envío. En este caso se avisará al destinatario que tiene un envío a su disposición mediante SMS/e-mail o mediante la aplicación CityPaq. El destinatario seleccionará el dispositivo de entrega entre los dispositivos en los que esté dado de alta. CORREOS facilitará al remitente las herramientas necesarias para permitir a sus destinatarios la selección del dispositivo de entrega. El envío permanecerá durante 5 días a su disposición en el dispositivo, si el destinatario no recogiera el envío este quedaría a disposición del destinatario en la Oficina de Referencia del dispositivo durante un plazo de 15 días naturales desde el día siguiente a la fecha del aviso. Esta modalidad de entrega no estará disponible para envíos con origen o destino Canarias, ni para los envíos con destino Portugal. Esta modalidad también podrá ser utilizada para las admisiones de envíos del Paq Retorno en dispositivos CityPaq.

**3) Dimensiones:**

	Paq Today	Paq Premium Paq Estándar Paq Retorno Paq Retorno Premium
<b>Dimensiones Mínimas</b>	10 x 15 x 1 cms	10 x 15 x 1 cms

**CONDICIONES DE LOS SERVICIOS DE PAQUETERÍA NACIONAL**

<b>Dimensiones Máximas</b>	39 x 39 x 29 cms. El peso real de los bultos no podrá exceder los 5 kgrs. Aquellos envíos en los que la conversión de su volumen a peso resulte mayor que su peso real se les aplicará el peso volumétrico. Para la conversión, se aplicará la densidad de 167kg/m <sup>3</sup> , resultante de dividir por 6.000 el producto de largo x ancho x alto (expresado en cms.). El peso volumétrico por bulto no podrá exceder de 8 kgrs.	Formato Caja: la suma del largo, alto y ancho no excederá de 210 cms., sin que la mayor dimensión exceda de 120 cms Formato Rollo: el largo no podrá exceder de 120 cms. El peso real de los bultos no podrá exceder los 30 kgrs. Aquellos envíos en los que la conversión de su volumen a peso resulte mayor que su peso real se les aplicará el peso volumétrico. Para la conversión, se aplicará la densidad de 167kg/m <sup>3</sup> , resultante de dividir por 6.000 el producto de largo x ancho x alto (expresado en cms.).
<b>Dimensiones Extra</b>	NO DISPONIBLE	Formato caja: la suma del largo, alto y ancho no excederá de 270 cms., sin que la mayor dimensión exceda de 170 cms. Formato Rollo: el largo no podrá exceder de 170 cms
<b>Suplemento por Dimensiones Extra</b>	NO DISPONIBLE	En caso de que las medidas del envío excedan de una de las dos condiciones (una dimensión exceda de 120 cms o la suma de las medidas exceda 210 cms.) el precio del envío se incrementará en un 35%. En caso de que las medidas del envío excedan de las dos condiciones (una dimensión exceda 120 cms y la suma de las medidas exceda 210 cms.) el precio del envío se incrementara en un 70%. Este porcentaje se aplicará a la cantidad a facturar por el peso facturable del envío.
<b>Dimensiones Máximas Entrega en CityPaq Privado</b>	NO DISPONIBLE	60 x 49 x 40 cms.
<b>Dimensiones Máximas Entrega en CityPaq Público</b>	NO DISPONIBLE	74 x 42 x 60 cms.

**4) Exclusiones:**

No podrán ser objeto de transporte aquellos envíos cuyo contenido pueda ser considerado como prohibido, de conformidad con la normativa que resulta de aplicación o cuyo transporte esté sometido a requisitos o disposiciones especiales. En caso de que el remitente entregara a CORREOS un envío excluido, se compromete a indemnizar de los daños y perjuicios que le fueren ocasionados y reintegrar el importe de las sanciones y cualesquiera otros gastos que CORREOS hubiese tenido que afrontar.

**5) Mercancías peligrosas:**

El cliente se compromete al amparo de la Ley del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del Mercado Postal, de sus normas de desarrollo y de los Convenios Postales Internacionales que sean de aplicación, a no enviar objetos prohibidos y mercancías peligrosas a través de la red de Correos. El cliente se obliga a indemnizar y mantener ilesa a Correos, de cualquier pérdida o daño que se derive del incumplimiento por parte del remitente de la normativa aplicable vigente y del incumplimiento de las siguientes garantías y declaraciones: que el envío no está sujeto a las prohibiciones de la Ley del Servicio Postal Universal, y su normativa de desarrollo, las prohibiciones y restricciones de IATA, de la OACI, y de los Convenios Postales Internacionales, que el envío está debidamente identificado, y cumplimentado correctamente el albarán, que el envío está correctamente embalado de forma que asegure su transporte por vía aérea o carretera de forma segura, con el cuidado y manejo ordinario, y que se han cumplido todas las obligaciones y formalidades establecidas en la Ley del Servicio Postal Universal, su normativa de desarrollo, del Reglamento Nacional sobre el transporte sin riesgos de mercancías peligrosas por vía aérea e

Instrucciones Técnicas de Aplicación, de los Convenios Postales Internacionales, y demás legislación aplicable.

**6) Obligaciones del cliente:**

El Cliente garantiza que el contenido del envío es aceptable para su transporte por CORREOS, así como que el envío está correctamente identificado, direccionando (Código Postal incluido) y acondicionado, para poder efectuar un transporte seguro del mismo con un cuidado razonable en su manipulación, asumiendo directamente las responsabilidades que pudieran derivarse de su incumplimiento. Así mismo es responsable de la correcta y exacta redacción, en cuanta documentación le corresponda cumplimentar, de los datos referidos al remitente, destinatario, servicios contratados, y características del envío.

La admisión de envíos se efectuará en los puntos de admisión indicados y hechos públicos por CORREOS. Las condiciones especiales de recogida programada serán las acordadas en el momento de la firma del Contrato, incluyéndose en el apartado correspondiente del mismo. Las recogidas de campañas habrán de ser preavisadas por el cliente con un plazo mínimo de 24 horas.

Se reputará como relación de envíos definitiva y aceptada por el remitente, la validada por los servicios de admisión de CORREOS.

**7) Inspección**

CORREOS informa que en los casos legalmente establecidos las autoridades competentes podrán abrir e inspeccionar un envío sin notificación previa al remitente.

En cumplimiento del Programa Nacional de Seguridad para Aviación Civil, el Remitente acepta que sus envíos puedan ser sometidos a inspección, retenidos o a otras medidas adicionales.

**8) Condiciones del servicio**

El servicio se prestará en todo el territorio nacional, de lunes a viernes, excluidos días festivos.

A los efectos del cómputo del plazo de entrega, no se contabilizarán los sábados.

Los envíos serán entregados en la dirección del Destinatario facilitada por el Remitente, si bien no necesariamente al Destinatario designado personalmente, excepto en el caso de haber contratado el valor añadido de "entrega exclusiva al destinatario".

En aquellos casos en los que debido al peso, volumen o características del inmueble donde se haya de efectuar la entrega, ésta no se pudiera realizar, se efectuará a puerta de calle o en la Oficina que CORREOS tenga en destino, previo acuerdo con el Destinatario.

CORREOS, se reserva el derecho a modificar los horarios acordados para las entregas o recogidas, en función de sus propias necesidades organizativas.

La firma digitalizada del destinatario, así como su reproducción, será prueba suficiente de la entrega y las partes reconocen a ésta un valor idéntico a la firma tradicional sobre papel. Los mismos efectos surtirá el sello identificativo del destinatario.

**9) Documentación**

Los envíos habrán de ir acompañados de la documentación establecida al efecto para cada modalidad de servicio. Dicha documentación queda a disposición del remitente, para su generación automática, a través de la aplicación informática suministrada por CORREOS (GECO), la de Correos Online (en [www.Correos.es](http://www.Correos.es)) o cualquier otra aplicación que pudiera poner a disposición CORREOS.

**10) Uso del servicio de mensajería a teléfonos móviles sms y Correos electrónicos**

En el caso de que el cliente desee utilizar el servicio de avisos de llegada o de alertas relativo a los envíos en distribución mediante la tecnología SMS y/o correo electrónico, que ofrece CORREOS, ambas partes acuerdan lo siguiente:

El cliente facilitará a CORREOS los datos del número de móvil y/o email del destinatario del envío, a fin de que dicho operador postal, en su condición de encargado de tratamiento, comunique al destinatario del envío, la llegada de éste o su puesta a disposición mediante envío de SMS y/o email.

La obligación de comunicación mediante SMS y/o email 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.

El cliente reconoce expresamente que el envío por parte de CORREOS de SMS y/o email dentro de los parámetros (horario y días) acordados, no garantiza que dichas comunicaciones vayan a ser recibidas por los destinatarios dentro de los indicados parámetros, por lo que en ningún caso podrá imputarse a CORREOS la eventual no recepción por causas no imputables a CORREOS.

También manifiesta expresamente y garantiza el cliente, que el destinatario conoce y asume la posibilidad de que la comunicación por SMS y/o email puedan llegarle fuera de los horarios y días acordados, por razones ajenas a CORREOS. El cliente exonerará a CORREOS de cualquier responsabilidad derivada directa o indirectamente del momento en que se produzca la recepción por el destinatario del SMS y/o email que CORREOS envíe en cumplimiento de las obligaciones asumidas con el cliente a estos efectos.

### **11) Protección de datos**

En los servicios de valor añadido identificados como “Escaneo” y “Escaneo con validación” y “Uso del servicio de mensajería a teléfonos móviles SMS y correo electrónico”, Correos actuará como encargado de tratamiento, por cuenta y responsabilidad del Cliente. En este sentido, Correos:

- Accederá y tratará los datos a los que tenga acceso sujeto a las instrucciones del cliente, no utilizándolos para finalidades distintas de la prestación del servicio. Para ello, podrá contar con los servicios de otros terceros (subencargados), si resulta necesario para la prestación del servicio y operaciones del contrato y/o para su conservación y siempre que (i) el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad, etc.) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas; (ii) Correos, a solicitud expresa del cliente, ponga a su disposición un listado en el que se identifiquen los servicios subencargados y la identidad de los subencargados; (iii) en caso de incumplimiento por parte del subencargado, Correos continúe siendo plenamente responsable.
- Implementará las medidas de seguridad legales, técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, conforme a lo dispuesto en el art. 32 del RGPD y, a su solicitud, le informará de la metodología de análisis de riesgo utilizada.
- Cumplida la prestación contractual, destruirá o devolverá los datos tratados, así como también cualesquiera soportes o documentos en que consten datos objeto de tratamiento, sin perjuicio de la posibilidad de conservar estos datos, debidamente bloqueados, en los términos previstos en nuestra normativa de protección de datos.
- Asegurará el cumplimiento del resto de obligaciones recogidas en la normativa de protección de datos.

En el contexto de la prestación de los servicios de escaneo y validación con escaneo, es obligación del Cliente informar al destinatario que la entrega del envío está sujeta y condicionada al escaneo y/o validación de su documento identificativo.

La determinación de la necesidad de llevar a cabo validación mediante documento identificativo, así como la evaluación de la proporcionalidad de su uso, corresponde íntegramente al Cliente. En este sentido, Correos quedará indemne ante las eventuales consideraciones por parte de la Agencia Española de Protección de Datos de que este tratamiento fuera excesivo o no proporcional.

Correos no será responsable de la falta de acreditación de identidad del destinatario si este se niega a facilitar la comprobación de sus datos de identidad, y que, si el destinatario tiene alguna queja o reclamación por esta circunstancia, deberá dirigirse al Cliente.

Con respecto al servicio de mensajería SMS y correo electrónico al destinatario, el Cliente manifiesta expresamente, y garantiza a Correos, que el dato del número de móvil y/o correo electrónico le ha sido facilitado por el destinatario, y que cuenta con su consentimiento unívoco para utilizar dicho dato para comunicaciones SMS y/o correo electrónico dando noticias sobre la llegada de su envío.

### **12) Información sobre los envíos**

El Cliente dispondrá de información sobre el estado de sus envíos a través de Correos Online ([www.Correos.es](http://www.Correos.es)), información de retorno automático de ficheros y de su interlocutor en los Servicios Comerciales. También podrá hacer consultas en el teléfono 902 197 197. Dicha información consistirá en el detalle de la fecha y hora del estado del envío: admitido, intento de entrega, entregado y devuelto, indicando si procede, las causas de devolución o de no entrega y las medidas adoptadas.

### 13) Renuncia y suspensión del transporte

CORREOS se reserva el derecho de renunciar a transportar la mercancía o a suspender el transporte si ya se hubiera iniciado, en los casos de incumplimiento por parte del Remitente o Destinatario de lo establecido en los presentes términos y condiciones y, especialmente de lo dispuesto en los apartados de “Exclusiones” y “Mercancías peligrosas”.

En los casos en que CORREOS está facultado para suspender el transporte por un motivo amparado en los presentes términos y condiciones, se lo comunicará al Remitente y éste no tendrá derecho a la devolución de los portes que hubiera abonado.

En los casos de impedimento al transporte o a la entrega, CORREOS podrá o bien descargar inmediatamente las mercancías por cuenta de quien tenga derecho sobre las mismas, haciéndose cargo de su custodia o bien entregar las mercancías en depósito a un tercero o ante el órgano judicial o la Junta Arbitral del Transporte competente que surtirá los efectos de la entrega. En el caso que CORREOS haya optado por descargar la mercancía podrá entender abandonado el correspondiente envío si, transcurridos tres meses desde la fecha en que por primera vez intentó su entrega al Destinatario, no hubiera recibido de quien tuviera el poder de disposición sobre aquél instrucciones al respecto. En este caso, podrá proceder a la enajenación de la mercancía, aplicando el producto de la venta a cubrir el precio y los gastos del transporte y los gastos de almacenaje que se hubieran generado hasta ese momento. En caso de que el valor venal de la mercancía fuera ínfimo, podrá destruirla y reclamar contra el Remitente el importe total de lo debido por razón del transporte y del almacenaje. Para todo lo anterior, CORREOS podrá abrir e inspeccionar los bultos cuyo transporte se le hubiera encomendado. En estos casos, CORREOS quedará indemne frente a cualquier reclamación formulada por terceros que sostengan algún derecho sobre la mercancía.

### 14) Responsabilidad, reclamaciones e indemnizaciones

En lo referente a la responsabilidad del porteador, derechos de reclamación y pago de indemnizaciones, será de aplicación la normativa establecida en la Ley de Contrato de Transporte Terrestre de Mercancías, así como en los Convenios Internacionales que resulten de aplicación. La responsabilidad de Correos se limita estrictamente a la pérdida directa, excluyéndose todos los demás tipos de pérdida o daños (tales como, a título meramente enunciativo, el lucro cesante, pérdida de intereses y futuros negocios, etc...).

De acuerdo con lo establecido en la Ley 15/2009, de 11 de noviembre, del contrato de transporte terrestre de mercancías, la indemnización por pérdida o avería no podrá exceder de un tercio del IPREM/día por cada kilogramo de peso bruto de mercancía perdida o averiada, mientras que la indemnización por los perjuicios derivados de retraso no excederá del precio del transporte.

El Destinatario deberá manifestar por escrito sus reservas describiendo de forma general la pérdida o avería en el momento de la entrega. En caso de averías y pérdidas no manifiestas, las reservas deberán formularse dentro de los siguientes siete días naturales a la entrega. El retraso tan sólo podrá dar lugar a indemnización cuando se hayan dirigido reservas escritas al porteador en el plazo de veintiún días desde el siguiente al de la entrega de las mercancías al Destinatario. Cuando no se formulen reservas se presumirá, salvo prueba en contrario, que las mercancías se entregaron en el estado descrito en la carta de porte.

El cliente podrá **extender el límite de responsabilidad** contratando cualquiera de las siguientes opciones:

- opción de “Seguro estándar”, con una cobertura máxima de responsabilidad de hasta 15 €/Kg. de peso siniestrado y hasta un límite máximo indemnizatorio de 500 €/envío. A los referidos efectos de cobertura, el Cliente deberá de pagar el importe especificado en el anexo 91 del Contrato Principal, salvo renuncia expresa hecha en el propio anexo.
- opción Valor Declarado Paquetería. El remitente podrá declarar en la carta de porte el valor de las mercancías en el apartado destinado a este fin, con un límite máximo indemnizable de hasta 6.000 € por envío. A los referidos efectos de cobertura y como suplemento del porte, corresponderá el pago por el Cliente del porcentaje indicado en tarifas y pactado en contrato sobre el valor que se declare, quedando siempre abonado en el momento de realizar la recogida de la mercancía a transportar.



## CONDICIONES DE LOS SERVICIOS DE PAQUETERÍA NACIONAL

En los casos de siniestro, y a los efectos de la tramitación documental ante la Compañía de Seguros, se aportará en la documentación de reclamación, la factura que justifique el importe del bien siniestrado, con independencia de cuál sea el valor declarado.

Las reclamaciones se limitarán a una por Envío y su liquidación se considerará definitiva por todas las pérdidas y daños ocasionados en relación con el mismo. Será requisito indispensable para hacer efectiva una indemnización por siniestro, que los gastos que le correspondan en concepto de transporte, seguro y otros, hayan sido debidamente abonados a CORREOS.

Correos se reserva el derecho a recuperar el envío para su inspección y valoración, por el que el remitente o destinatario deberán tener a disposición la mercancía dañada hasta la completa resolución de la reclamación.

El Cliente, en el momento de recibir la indemnización, podrá solicitar ser avisado si la mercancía reaparece en el plazo de un año. En tal caso, CORREOS procederá a la entrega de las mercancías previa la restitución de la indemnización recibida, deducción hecha de los gastos resarcibles y sin perjuicio en tal caso de la indemnización por retraso. En defecto de petición de aviso o instrucciones para la entrega, o cuando la mercancía reaparezca pasado un año desde el pago de la indemnización, CORREOS dispondrá libremente de la mercancía.

### 15) Gestión de incidencias en distribución

CORREOS ofrece a sus clientes la posibilidad de dar nuevas instrucciones de reparto, en los casos de envíos con incidencias, a través de diversos cauces. El plazo para recibir estas instrucciones, será de 72 horas desde el momento en que se comunica la incidencia. De no recibir instrucciones en el plazo indicado Correos procederá a la devolución del envío, con el coste establecido en el presente contrato.

### 16) Cargos y facturación del envío

El Remitente pagará o reembolsará a CORREOS todos los cargos del envío, cargos de almacenamiento, aranceles e impuestos adeudados por los servicios prestados por CORREOS o incurridos por CORREOS en nombre del Remitente, del Destinatario o de cualquier tercero y todos los gastos por reclamaciones, daños y perjuicios, multas y otros conceptos incurridos si el Envío se considera inaceptable para el transporte tal y como se describe en la segunda y tercera condición del presente documento.

Los cargos del envío se calculan en función del peso real o volumétrico constatado por CORREOS, aplicándose el mayor según la siguiente equivalencia: 1m<sup>3</sup>=167 Kg. El remitente consignará obligatoriamente el peso en el Albarán o a través de los sistemas automatizados. En cualquier caso, CORREOS podrá pesar y medir cualquier envío, siendo el peso resultante el que se computará a efectos de facturación.

### 17) Legislación y jurisdicción

Al servicio de transporte contratado le será de aplicación lo dispuesto en la Ley del Contrato de Transporte Terrestre de Mercancías (LCTTM), la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres (LOTT), su reglamento y normas de desarrollo y demás disposiciones legales vigentes en cada momento.

Para cuantas cuestiones litigiosas pudieran surgir en la aplicación o interpretación de las presentes condiciones, ambas partes se someten a los Juzgados y Tribunales competentes de la capital de la provincia de la plaza donde se firme el contrato con expresa renuncia de cualquier fuero que pudiera corresponderles.

### 18) Gestión de la entrega por el destinatario (Correos Modify)

El cliente, a nivel de pre-registro, podrá seleccionar la opción para que el destinatario de sus envíos tenga la posibilidad de dar a Correos, por los medios que se establezcan, nuevas instrucciones para la entrega del envío de acuerdo con las opciones elegidas por el cliente y previamente fijadas por Correos.

Para seleccionar esa opción en favor del destinatario, el cliente podrá consultar las posibles modificaciones que se le permitirán hacer al destinatario en la web de Correos (en [www.Correos.es](http://www.Correos.es)).

Este servicio de selección no supondrá en ningún caso un incremento de precio para el cliente.

En el caso de que el cliente opte por esta posibilidad, las instrucciones de entrega que el destinatario del envío pueda dar a Correos estarán sujetas a las siguientes limitaciones:

- Cambio Fecha/Franja horaria:
  - Puede elegir entre los siguientes 7 días naturales a cuando le llega el SMS/Mail.
- Modificar Dirección de Entrega:
  - El destinatario puede modificar la dirección de entrega del envío siempre que la nueva dirección esté dentro de la misma provincia.
- Entrega en una Oficina:
  - El destinatario puede modificar el tipo de entrega y enviarlo a una oficina dentro de la misma provincia.
- Entregar en un CityPaq:
  - El destinatario puede modificar el tipo de entrega y enviarlo a un Terminal CityPaq dentro de la misma provincia.
  - Sólo envíos que estén dentro de las medidas máximas para este tipo de entrega.
  - Excluye envíos con entrega exclusiva al destinatario.
  - Excluye envíos con Reembolso.

En el supuesto de que el cliente seleccione esta opción, el plazo comprometido para la entrega del envío se entenderá que se inicia a partir de las 00:00 horas del día siguiente en que el destinatario comunique a Correos las nuevas instrucciones de entrega.

## ANEXO 1 VALORES AÑADIDOS:

En función del producto seleccionado, el cliente puede contratar una serie de valores añadidos los cuales deberá indicar en el pre-registro o en la admisión en caso de no tener pre-registro. El precio será pactado entre el cliente y Correos, y, en su defecto, será el previsto en las tarifas públicas de Correos. Los valores añadidos disponibles son:

### 1 Entrega en franja horaria determinada:

Servicio adicional con el cual los clientes podrán elegir una franja horaria para la entrega de sus envíos. Se realizará un intento de entrega en la franja horaria elegida.

4 franjas horarias disponibles:

- De 9 a 12 horas
- De 12 a 15 horas
- De 15 a 18 horas.
- De 18 a 21 horas

Este servicio está disponible en capitales de provincia y poblaciones que disponen de turno de reparto de tarde. El cliente será informado de dichas capitales y poblaciones.

### 2 Fecha de entrega determinada:

Consiste en determinar la fecha concreta de la entrega, basada en las necesidades del cliente. El remitente indica en qué fecha se ha de realizar el intento de entrega. En caso de que se acuerde más de un intento de entrega, el cliente indicará la fecha límite de entrega.

### 3 Número de intento de entrega parametrizable:

Servicio adicional que permite parametrizar el número de intentos de entrega de un envío a domicilio. Personalizable desde 1 hasta 3 intentos de entrega.

### 4 Permanencia en oficina:

Servicio adicional que permite parametrizar el número de días de permanencia en lista de un envío en una oficina Correos.

Personalizable desde 0 hasta 30 días naturales.

### 5 Entrega exclusiva de destinatario:

Servicio adicional que permite que el remitente indique un destinatario único que podrá recibir el envío. La entrega se realizará previa identificación de su identidad DNI/Pasaporte/NIE/Permiso de Conducir. No admite entrega a terceros bajo ningún concepto (no se admiten por tanto, autorizaciones, delegación, apoderamientos, etc...). La edad mínima para ser elegible como destinatario exclusivo son catorce años. Solo pueden ir dirigidos a personas físicas. No admite entregas a personas jurídicas.

### 6 Prueba de entrega electrónica:

Es el documento de Correos que integra los datos de un envío y certifica su entrega o devolución. El Justificante de la entrega o devolución se envía al remitente como un PDF y/o XML. El justificante incluye sello de tiempo y el detalle de la firma de la persona que recibió el envío.

### 7 Reembolso:

Servicio de entrega contra reembolso, mediante el pago de un cargo adicional. El importe del reembolso deberá consignarse en Euros por el Remitente en la casilla correspondiente, y será cobrado por Correos en efectivo. El pago de los importes cobrados se efectuará por Correos mediante su abono al Remitente por el medio establecido. El importe máximo del reembolso vendrá determinado de acuerdo con lo establecido en la normativa aplicable.

El importe del reembolso no es considerado como valor declarado y, por tanto, no afecta a la responsabilidad por daños o pérdidas de las mercancías.

La responsabilidad de Correos queda limitada en todo caso al seguro contratado, independientemente del valor del reembolso si el siniestro se produce con anterioridad a la entrega del envío al destinatario. En el

**CONDICIONES DE LOS SERVICIOS DE PAQUETERÍA NACIONAL**

supuesto de pérdida o sustracción de la cantidad procedente de reembolso a pagar al remitente, Correos procederá a la devolución de dicho importe.

Este Valor Añadido no estará disponible para los envíos que tengan como destino Portugal o para los envíos de Entrega en dispositivos CityPaq.

**8 Escaneo:**

Servicio que permite al Cliente la posibilidad de escanear documentación de identidad de los destinatarios como condición imprescindible para la entrega del envío, y de recibirla el Cliente en formato electrónico.

**9 Escaneo con Validación:**

Servicio aplicable a documentos de identidad que consiste en escanear el documento del destinatario y validar su autenticidad por software.

Los documentos de identidad reconocidos por el software y validados en este servicio son:

- DNI español
- Documento de Identidad Europeo
- Pasaporte
- NIE

Requisitos necesarios para que el servicio se preste correctamente (aparte de contratar este valor añadido):

- El Cliente debe contratar el valor añadido de Prueba de Entrega Electrónica.
- El Cliente debe contratar el valor añadido de Entrega Exclusiva al Destinatario.
- El Cliente debe rellenar correctamente el campo "NIF de destinatario" en el fichero de pre-registro que enviará a Correos.

El detalle del servicio es el siguiente:

- 1) El destinatario presenta el documento de identidad y es escaneado por el empleado de Correos.
- 2) El documento de identidad es validado por software. En una primera fase, se validarán una serie de parámetros acordados con el Cliente. Por defecto, serán los siguientes:
  - Se valida que el documento escaneado es un documento de identidad reconocido por el software.
  - Se valida que el destinatario es un mayor de edad.
  - Se valida que el documento escaneado no es un carné de conducir.
  - Se valida que el documento de identidad no está caducado.
  - Se valida que la imagen escaneada está en color.
  - Se valida que se han escaneado todas las caras del documento de identidad.
- 3) Si el documento de identidad no pasa las validaciones enumeradas en el punto 2), se le pedirá al destinatario que vuelva cuando el documento de identidad cumpla con los parámetros que no han sido validados correctamente.
- 4) Si el documento pasa las validaciones enumeradas en el punto 2), se realizará una segunda fase de validación.
- 5) En esta segunda fase de validación, se validará la integridad global del documento y el software determinará en qué porcentaje este documento de identidad es válido. En función del porcentaje de validación (en adelante denominado "ratio"), se realizarán unas acciones u otras acordadas con el Cliente.
  - Para la prestación del servicio el Cliente acuerda un primer valor del ratio, y si la validación del documento de identidad determina un ratio superior o igual a este primer valor del ratio acordado, se continuará con la operativa para entregar el envío.
  - El Cliente acuerda un segundo valor del ratio, y si la validación del documento de identidad determina un ratio superior o igual a este segundo valor del ratio acordado e inferior al primer valor del ratio acordado, se realizará la acción acordada con el Cliente. Esta acción puede ser estacionar el envío o devolverlo al Cliente.
  - Si la validación del documento de identidad determina un ratio inferior al segundo valor del ratio acordado, se realizará la acción acordada con el Cliente. Esta acción puede ser estacionar el envío o devolverlo al Cliente.
- 6) Independientemente de la acción que se realice a continuación de que el documento de identidad sea validado por software en la segunda fase descrita en el punto 5), se enviará al Cliente el documento escaneado en formato electrónico y además de un informe de validación en formato electrónico donde podrá comprobar el detalle de las pruebas realizadas por el software.

**10 Entrega con recogida**

Servicio adicional que permite al Cliente solicitar que la entrega al destinatario se efectúe necesariamente contra una recogida simultánea asociada, así como la realización de una tarea adicional durante la entrega.

**11 Gestión**

Servicio adicional que permite elegir al Cliente las tareas adicionales sin las cuales el paquete no se puede entregar o admitir. Dichas tareas serán acordadas con Correos.

**Matriz de Valores añadidos disponibles para clientes con contrato y sin contrato de Correos:**

Valores añadidos	Con contrato	Sin contrato
Entrega en franja horaria determinada	X	
Fecha de entrega determinada	X	X
Número de intento de entrega parametrizable	X	
Permanencia en oficina	X	
Entrega exclusiva de destinatario	X	
Prueba de entrega electrónica	X	X
Reembolso	X	X
Escaneo	X	
Escaneo con Validación	X	
Entrega con recogida	X	
Gestión	X	

El importe máximo indemnizatorio por el incumplimiento de cualesquiera de los valores añadidos anteriormente referenciados (con la excepción del "Reembolso" que tiene su propia indemnización), consistirá en el importe pagado por el CLIENTE por dicho valor añadido. Dicha indemnización será independiente de la que pudiera corresponder al cliente por pérdida, avería o retraso al que va asociado dicho valor añadido. La responsabilidad de Correos en los casos de incumplimiento de los valores añadidos contratados, es una responsabilidad directa y máxima, excluyéndose todos los demás tipos de pérdida o daños.

Para la prestación de los servicios incluidos en estos valores añadidos será preciso en ciertos casos que el Cliente facilite a Correos datos del destinatario del envío. En este sentido, el Cliente se compromete a facilitar esos datos, a garantizar su veracidad y actualización, y a haber cumplido con las obligaciones que en materia de protección de datos le resulten atribuibles, eximiendo a Correos de responsabilidad por cualquier incumplimiento suyo en esta materia.