

## CONDICIONES DE LOS SERVICIOS DE PAQUETERÍA POSTAL INTERNACIONAL

Al contratar los servicios de paquetería postal 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 compañías, 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 Internacional publicadas en la Página Web indicada.

### I.- CARACTERÍSTICAS

#### 1- Paq Premium Internacional

**a. Definición:** Es un servicio internacional urgente con plazo de entrega garantizada\* de mercancías o documentos con o sin valor comercial, con un peso real por bulto que no podrá exceder los 30 kgrs, a domicilio y bajo firma. Si el cliente lo requiere, y así lo han acordado ambas partes, este servicio ofrece los valores añadidos de Gestión aduanera DUA y Recogida en Domicilio.

**b. Modalidad de entrega:** entrega a domicilio bajo firma.

**c. Plazos de Entrega:** se informará a nivel de país de destino unos plazos de entrega garantizados\* (\*Consulta los destinos disponibles en [www.correos.es](http://www.correos.es) o en cualquiera de nuestras oficinas).

#### 2- Paq Standard Internacional

**a. Definición:** es un servicio de entrega internacional con plazo de entrega preferente, de mercancías o documentos con o sin valor comercial, con un peso real del bulto que no podrá exceder los 30 kgrs, a domicilio y bajo firma. Si el cliente lo requiere, y así lo han acordado ambas partes, este servicio ofrece los valores añadidos de Gestión aduanera DUA y Recogida en Domicilio.

**b. Modalidad de entrega:** entrega a domicilio bajo firma.

**c. Plazos de Entrega:** se informará a nivel de país de destino unos plazos de entrega estimados (disponibles en [www.correos.es](http://www.correos.es) o en cualquiera de nuestras oficinas), pero bajo ningún concepto estos plazos serán comprometidos.

#### 3- Paq Light Internacional

**a. Definición:** es un servicio para envío de mercancías o documentos con o sin valor comercial, con un peso real por bulto que no podrá exceder los 2 kilogramos, a una selección de los principales destinos internacionales. Si el cliente lo requiere, y así lo han acordado ambas partes, este servicio ofrece los valores añadidos de Gestión aduanera DUA y Recogida en Domicilio.

**b. Modalidad de entrega:** La entrega de los envíos se realizará **sin identificar al destinatario y sin recogida de la firma del mismo**, permitiéndose la entrega en el buzón o lugar puesto a disposición por el destinatario para la entrega de envíos ordinarios.

**c. Plazos de Entrega:** se informará a nivel de país de destino unos plazos de entrega estimados (disponibles en [www.correos.es](http://www.correos.es) o en cualquiera de nuestras oficinas), pero bajo ningún concepto estos plazos serán garantizados

### II. VALORES AÑADIDOS

a. Gestión aduanera DUA.

b. Recogida en Domicilio.

## CONDICIONES DE LOS SERVICIOS DE PAQUETERÍA POSTAL INTERNACIONAL

### III. DIMENSIONES

	<b>Paq Light Internacional</b>	<b>Paq Premium Internacional Paq Standard Internacional Devoluciones Paquetería Internacional</b>
<b>Dimensiones Mínimas</b>	<p>Sobre o caja: 15 x 10 x 1 cm.</p> <p>Rollo/tubo: Largo + dos veces el diámetro = 17 cm., sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm.</p>	<p>Sobre/Caja: 14 x 9 cm.</p> <p>Rollo/Tubo: El lado más largo medirá como mínimo 10cm.</p> <p>Además la longitud más el doble del diámetro debe ser al menos de 17 cm.</p> <p>Los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas deberán llevar una etiqueta de 10 x 7 cm. en la que figure la dirección y el franqueo.</p>
<b>Dimensiones Máximas</b>	<p>Largo + Alto + Ancho= 90 cm. El lado de mayor longitud no podrá sobrepasar los 60 cm.</p>	<p>Sobre/Caja: Largo + Alto + Ancho = 200 cm. El lado de mayor longitud no podrá sobrepasar los 105 cm.</p> <p>Rollo/Tubo: Largo = 100 cm. Diámetro = 15 cm.</p>

### IV. 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, el Cliente 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.

### V. MERCANCÍAS PELIGROSAS Y OBJETOS PROHIBIDOS

El Cliente se compromete al amparo de la Ley 43/2010 de 30 de Diciembre, 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 postal. El Cliente manifiesta expresamente que su envío es aceptable para el transporte, no encontrándose dentro de los clasificados como sustancia tóxica, mercancía peligrosa, artículos prohibidos o restringidos por la IATA (International Air Transport Association), la OACI (International Civil Aviation Organisation), ADR (European Road Transport Regulation on dangerous goods), o por cualquier organismo del gobierno u otra organización pertinente.

El Cliente se obliga a que el envío esté debidamente identificado, cumplimentado correctamente el albarán, debidamente embalado de forma que asegure su transporte de forma segura por cualquier vía, y por tanto que cumpla con todas las leyes, reglamentos o normas de aplicación en materia de clasificaciones, embalajes, marcado y etiquetado en los envíos.

El Cliente se obliga a indemnizar a CORREOS de cualquier daño, reclamación o sanción que se le pueda derivar en caso de incumplimiento de las obligaciones contenidas en la presente cláusula o en la normativa que resulte de aplicación

### VI. 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.

## CONDICIONES DE LOS SERVICIOS DE PAQUETERÍA POSTAL INTERNACIONAL

### VII.- INSPECCIÓN

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

### VIII.- CONDICIONES DEL SERVICIO

El servicio se prestará desde España a distintos destinos indicados en la web de Correos, según el producto contratado, de lunes a viernes, excluidos días festivos.

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

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 en la Oficina que el Operador Postal de destino tenga disponible a tal efecto.

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

### IX.- ADMISIÓN, PLAZO DE ENTREGA Y RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD

Admisión:

**a) 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.

**b) Plazo de entrega:**

Se informará a nivel de país de destino unos plazos de entrega (disponibles bien en cualquiera de las oficinas de Correos o en [www.correos.es](http://www.correos.es)).

En el producto Paq Premium Internacional, los plazos de entrega en función del destino, están garantizados\* (\*Consulta los destinos disponibles en [www.correos.es](http://www.correos.es) o en cualquiera de nuestras oficinas).

En los productos Paq Standard Internacional y Paq Light Internacional, los plazos de entrega son preferentes y estimados sin compromiso alguno.

**c) Régimen de responsabilidad:**

La cantidad máxima indemnizable por CORREOS ante el remitente en caso de incumplimiento por pérdida, deterioro o retraso de un envío, será la siguiente:

**Paq Premium Internacional:**

-**por pérdida** de un envío, el remitente tendrá derecho a la devolución de la tarifa abonada más la cantidad máxima de 52,98 €.

-**por deterioro** de un envío, el remitente tendrá derecho a una indemnización máxima de 52,98 según el valor del deterioro del envío.

-**por retraso** de un envío de acuerdo con los plazos de entrega garantizados según su destino, tendrá derecho a la devolución de la tarifa abonada. Consulta en [correos.es](http://correos.es) el ANEXO 1. CONDICIONES PARA LOS PLAZOS DE ENTREGA.

**Paq Standard Internacional:**

-**por pérdida** de un envío, el remitente tendrá derecho a la devolución de la tarifa abonada más la cantidad máxima de 40 DEG + 4,5 DEG / Kg (*para más información valor DEG, puede consultar bien en [www.correos.es](http://www.correos.es) o en cualquiera de nuestras oficinas*)

## CONDICIONES DE LOS SERVICIOS DE PAQUETERÍA POSTAL INTERNACIONAL

-**por deterioro** de un envío, el remitente tendrá derecho a una indemnización máxima hasta 40 DEG + 4,5 DEG / Kg según el valor del deterioro del envío (*para más información valor DEG, puede consultar bien en [www.correos.es](http://www.correos.es) o en cualquiera de nuestras oficinas*)

-**por retraso**, no existe indemnización alguna al ser los plazos fijados meramente estimativos sin compromiso alguno.

**Paq Light Internacional:** Serán de cuenta del remitente los daños y menoscabos sufridos durante el transporte. La contratación de este servicio no dispone de garantía alguna contra los riesgos de pérdida, daño, y/o retraso del envío objeto de transporte.

CORREOS no indemnizará cantidad alguna cuando el envío sea de aquellos excluidos para circular por la red postal, incluso aún en el caso de haber sido admitido por error,

CORREOS no será responsable por daños consecuenciales o extraordinarios, ni por lucro cesante o cualquier otra pérdida indirecta que se derive del extravío, daño, retraso, entrega incorrecta o no entrega de su envío.

Serán de cuenta del remitente los daños y menoscabos sufridos durante el transporte y hasta la entrega, por caso fortuito, fuerza mayor o naturaleza y vicio propio de las cosas. Caso de productos perecederos, no se indemnizará por la pérdida o deterioro de los mismos como consecuencia de la acción temporal.

### X.- SEGURO OPCIONAL.

En relación con los productos 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. El precio por dicho cobertura será el establecido en las tarifas vigentes y publicado en la web de correos, [www.correos.es](http://www.correos.es).

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. Caso de siniestro se indemnizará la menor de las siguientes cantidades: 1- El valor declarado; 2- Por reposición del objeto extraviado; y 3- Por reparación del objeto dañado.

### XI.- TRAMITACIÓN RECLAMACIÓN.

La tramitación de reclamaciones por pérdida, deterioro o retraso (en aquellos supuestos en que proceda su indemnización), deberá de efectuarse por escrito o teléfono a través de su interlocutor de los Servicios Comerciales o de Postventa, en cualquiera de nuestras oficinas o a través de la página web [www.correos.es](http://www.correos.es).

**CONDICIONES DE LOS SERVICIOS DE PAQUETERÍA POSTAL INTERNACIONAL**

Los plazos de reclamación vendrán determinados en función del producto y del tipo de reclamación (pérdida, daño o retraso):

PRODUCTO	Plazos máximos desde la fecha del envío para RECLAMACIONES por PÉRDIDA.	Plazos máximos desde la fecha del envío, para RECLAMACIONES por DAÑOS.	Plazos máximos desde la fecha del envío, para RECLAMACIONES por RETRASO
Paq Premium Internacional	4 meses	4 meses	21 días
Paq Standard Internacional	6 meses	6 meses	N/P
Paq Light Internacional	N/P	N/P	N/P

La reclamación por pérdida o deterioro deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Se considerará que el envío se ha entregado en buen estado, a menos que el destinatario haya hecho constar sus reservas en el albarán de entrega, en caso de daños y/o deterioro parcial, a la recepción del envío y/o exista un manifiesto o Acta de deterioro por el responsable del proceso logístico.
- Que el contenido del envío no esté contemplado entre los excluidos para circular por Correos, incluso cuando se haya podido admitir por error.
- Se tendrá que probar el valor de la mercancía mediante la aportación de factura de compra. En aquellos casos en los que no se disponga de la misma se tendrá que aportar Declaración Jurada de Valor (ver formulario "DECLARACION JURADA DE VALOR" disponible en nuestra página web o en cualquier de nuestras oficinas), siendo preciso aportar evidencias de dicha estimación (los envíos asegurados deteriorados tendrán que estar a disposición para poder ser peritados por personal designado si así se estima necesario).

**XII.- DOCUMENTACIÓN**

Los depósitos de 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 o de la de Correos Online (en [www.correos.es](http://www.correos.es)).

**XIII.- 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. 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.

**XIV.- 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.

Igualmente serán a cargo del Remitente todos los gastos que se generen, incluidos, en su caso, los correspondientes a la devolución a origen, su depósito y posteriores entregas.

## CONDICIONES DE LOS SERVICIOS DE PAQUETERÍA POSTAL INTERNACIONAL

### **XV.- CARGOS Y FACTURACIÓN DEL ENVÍO**

El Remitente pagará o reembolsará a CORREOS S.A. 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.

### **XVI.- LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN**

Los servicios contratados se regirán por lo dispuesto en la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, y su normativa de desarrollo, así como por los Convenios Postales Internacionales que sean de aplicación.

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.