

# CONDICIONES GENERALES DE VENTA

Al contratar los servicios de paquetería de la S.A.E. Correos y Telégrafos (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.

## 1. CARACTERÍSTICAS

**Paq 72** la Nueva Marca de **Postal 48/72** de Correos es un servicio para envío de paquetes y documentos, con y sin valor comercial, a cualquier punto del territorio nacional, Andorra y Portugal. Si el cliente lo requiere, y así lo han acordado ambas partes, este servicio ofrece los servicios opcionales de Reembolso, Seguro a todo riesgo, Prueba de Entrega y Entrega exclusiva al destinatario. Los envíos con destino Portugal no tendrán opción a contratar ninguno de los servicios opcionales señalados en el párrafo anterior, salvo el seguro a todo riesgo.

**Paq 48** la Nueva Marca de **Postal Exprés Empresas** de Correos es un servicio para envío de paquetes y documentos, con y sin valor comercial, a cualquier punto del territorio nacional, Andorra y Portugal. Si el cliente lo requiere, y así lo han acordado ambas partes, este servicio ofrece los servicios opcionales de Reembolso, Seguro a todo riesgo, Prueba de Entrega, Entrega exclusiva al destinatario. Los envíos con destino Portugal no tendrán opción a contratar ninguno de los servicios opcionales señalados en el párrafo anterior, salvo el seguro a todo riesgo.

Las dimensiones máximas de los envíos serán: en formato caja, la suma del largo, alto y ancho no excederá de 210 cms., sin que la mayor dimensión exceda de 120 cms. En formato de rollo o tubo, el largo no podrá exceder de 120 cms. El peso real de los envíos 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.). El peso volumétrico no podrá exceder de 40 kgrs.

Para los envíos admitidos en los dispositivos HomePaq, las medidas máximas serán de 60 x 49 x 40 cms.

## 2. EXCLUSIONES

Correos no procederá a la admisión y curso de aquellos envíos que se presenten abiertos, sin embalar o insuficientemente protegidos, así como aquellos 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 y, en cumplimiento de dichos requisitos, el envío deba ser objeto de examen previo a su admisión, asumiendo el remitente las responsabilidades inherentes a su incumplimiento.

## 3. 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.

## 4. INSPECCION

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.

## 5. CONDICIONES DEL SERVICIO

El servicio se prestará en todo el territorio nacional, Andorra y Portugal, 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 servicio adicional 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.

## 6. ADMISIÓN Y PLAZOS DE ENTREGA

La admisión de envíos se efectuará en los puntos de admisión indicados y hechos públicos por Correos. Correos compromete los siguientes plazos máximos de entrega:

**Paq 72:** En el siguiente cuadro se establecen los plazos máximos para el 1er. intento de entrega o puesta a disposición del destinatario en la oficina.

Origen	Destino								
	Capitales Península	Resto Poblaciones Península	Andorra	Mallorca	Resto Islas Baleares	Ceuta	Melilla	Canarias	Portugal Peninsular
<b>Capitales Península</b>	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	2-4 días	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	3-4 días
<b>Resto Poblaciones Península</b>	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	3-4 días	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	3-4 días
<b>Andorra</b>	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	72 h.	3-4 días	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	3-4 días
<b>Mallorca</b>	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	3-4 días
<b>Resto Islas Baleares</b>	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	48/72 h.	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	3-4 días
<b>Ceuta</b>	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	48/72 h.	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)
<b>Melilla</b>	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	48/72 h.	4-5 días (*)	4-5 días (*)
<b>Canarias</b>	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	4-5 días (*)	48/72 h.	4-5 días (*)

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 más de los plazos expresados en el cuadro anterior.

**Paq 48:** En el siguiente cuadro se establecen los plazos máximos para el 1er. intento de entrega o puesta a disposición del destinatario en la oficina.

Origen	Destino								
	Capitales Península	Resto Poblaciones Península	Andorra	Mallorca	Resto Islas Baleares	Ceuta	Melilla	Canarias	Portugal Peninsular
<b>Capitales Península</b>	24/48 h.	48 h.	48 h.	24/48 h.	48/72 h.	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	48/72 h.
<b>Resto Poblaciones Península</b>	24/48 h.	48 h.	48 h.	24/48 h.	72 h.	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	48/72 h.
<b>Andorra</b>	24/48 h.	48 h.	48 h.	24/48 h.	72 h.	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	48/72 h.
<b>Mallorca</b>	24/48 h.	48 h.	24/48 h.	48/72 h.	72 h.	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	48/72 h.
<b>Resto Islas Baleares</b>	24/48 h.	48/72 h.	48/72 h.	24/48 h.	48 h.	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	48/72 h.
<b>Ceuta</b>	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	24/48 h.	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)
<b>Melilla</b>	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)
<b>Canarias</b>	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)	3-4 días (*)

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 más de los plazos expresados en el cuadro anterior.

La hora límite para determinar el cómputo de plazos serán las 16:00 horas, ya sea en el caso de depósito en las oficinas y/o Unidades de Admisión Masiva. A partir de estos horarios, el plazo comprometido se incrementará en un día.

## 7. 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 los diferentes sistemas de generación de envíos que disponga CORREOS.

## 8. ENTREGA

El **Paq 72** de Correos se entregará en la dirección indicada, bajo firma.

- Paq 72 Domicilio: 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. En el caso de los envíos con destino Portugal se realizaran 2 intentos de entrega, sin permanencia en oficina, con devolución del envío a los 7 días naturales desde el último intento de entrega.
- Paq 72 Oficina elegida: 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. El remitente del envío podrá seleccionar la oficina de destino mediante los diferentes sistemas de generación de envío o en la Oficina de Admisión donde se este tramitando la generación del envío. El plazo será de 15 días naturales, si bien el plazo podrá ser configurable a petición del cliente.
- Paq 72 Oficina de referencia: 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. Esta Modalidad solo estará disponible para su contratación para los clientes con contrato.
- Paq 72 Entrega en HomePaq: Se entregará en el dispositivo HomePaq designado por el destinatario del envío. En este caso se avisará al destinatario que tiene un envío a su disposición mediante SMS/email o mediante la aplicación HomePaq. El destinatario seleccionará el dispositivo de entrega entre los dispositivos en los que este 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 72 horas en el dispositivo enviándole un recordatorio una vez transcurridas las primeras 48 horas, si el destinatario no recogiera el envío este pasaría a disposición del destinatario en la Oficina de Referencia del dispositivo durante un plazo de 15 días. Esta modalidad de entrega no estará disponible con envíos con origen o destino Canarias, por motivos aduaneros. Las medidas máximas por envío para esta modalidad serán 60 x 49 x 40 cms. Esta Modalidad solo estará disponible para su contratación para los clientes con contrato.
- Retorno de Paquetería y Logística Inversa: El cliente asumirá el pago de los envíos depositados en las Oficinas de Correos con cargo a su contrato. Este servicio solo estará disponible para su contratación para clientes con contrato. Adicionalmente se habilitará la admisión de estos envíos en los terminales HomePaq, siempre que el destinatario del envío haya autorizado este tipo de admisión. Los envíos se entregarán en la dirección designada por el cliente.

El **Paq 48** de Correos se entregará en la dirección indicada, bajo firma, salvo en la modalidad de Entrega en HomePaq, que se realizará en el dispositivo habilitado:

- Paq 48 Domicilio: 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. En el caso de los envíos con destino Portugal se realizaran 2 intentos de entrega, sin permanencia en oficina, con devolución del envío a los 7 días naturales desde el último intento de entrega.
- Paq 48 Oficina elegida: 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. El remitente del envío podrá seleccionar la oficina de destino mediante los diferentes sistemas de generación de envío o en la Oficina de Admisión donde se este tramitando la generación del envío. El plazo será de 15 días naturales, si bien el plazo podrá ser configurable a petición del cliente.
- Paq 48 Entrega en HomePaq: Se entregará en el dispositivo HomePaq designado por el destinatario del envío. En este caso se avisará al destinatario que tiene un envío a su disposición mediante SMS/email o mediante la aplicación HomePaq. El destinatario seleccionará el dispositivo de entrega entre los dispositivos en los que este 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 72 horas en el dispositivo enviándole un recordatorio una vez transcurridas las primeras 48 horas, si el destinatario no recogiera el envío este pasaría a disposición del destinatario en la Oficina de Referencia del dispositivo durante un plazo de 15 días. Esta modalidad de entrega no estará disponible con envíos con origen o destino Canarias, por motivos aduaneros. Las medidas máximas por envío para esta modalidad serán 60 x 49 x 40 cms. Esta Modalidad solo estará disponible para su contratación para los clientes con contrato.

Para los envíos con destino Portugal solo estarán disponibles las Modalidades de Entrega en Domicilio.

## **9. USO DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA A TELÉFONOS MÓVILES SMS Y CORREOS ELECTRONICOS**

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 y del remitente del envío, a fin de que dicho operador postal, en su condición de encargado de tratamiento a los efectos previstos en el artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, comunique al destinatario y/o remitente 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.

El cliente manifiesta expresamente, y garantiza a CORREOS, que el dato del número de móvil y/o el correo electrónico le ha sido facilitado por el destinatario, y que cuenta con su consentimiento inequívoco para utilizar dicho dato para comunicaciones SMS y/o email dando noticias sobre la llegada de su envío.

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.

## **10. 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)). 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. La información sobre la entrega se proveerá al día siguiente de producirse el evento para destinos principales y, con un día adicional para envíos a localidades con menos de 10.000 habitantes.

## **11. 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 2 y 3.

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.

Si, habiendo suspendido el transporte, CORREOS no obtiene en, un plazo máximo de 30 días, instrucciones del Remitente sobre cómo disponer de la mercancía, CORREOS tendrá derecho a destruir, enajenar o donar la misma, conforme establece la normativa de aplicación.

## **12. 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.

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 veintidós 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.

En el caso de Clientes Particulares, para los casos de envíos con derecho probado de indemnización el envío se indemnizará con 5.92 € por kg. facturado con un importe mínimo por envío de 40 €.

En el caso de Clientes con Contrato, las indemnizaciones serán las establecidas en el documento de contratación.

También serán de aplicación, si así lo contratara el cliente, los siguientes seguros:

- Seguro estándar (Solo para envío de clientes con contrato)  
Para los supuestos de complemento al límite de responsabilidad: la cobertura de seguro será hasta 15 €/Kg. de peso siniestrado y hasta un límite máximo indemnizatorio de 500 €/envío. A los referidos efectos de cobertura, se cargará lo dispuesto en el anexo 91 del presente contrato salvo renuncia expresa hecha en el propio anexo.

- Seguro a todo riesgo  
La cobertura de seguro será como máximo el importe declarado en el albarán, en el apartado destinado a este fin, que será igual o inferior al importe neto mostrado en la factura de la mercancía, con un límite de hasta 3.000 € por envío. A los referidos efectos de cobertura, corresponderá el pago 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.

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.

### **13. 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.

### **14. REEMBOLSOS**

CORREOS ofrece un 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 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 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 HomePac.

### **15. 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 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.

## **16. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN**

Al servicio de transporte contratado le será de aplicación lo dispuesto en la Ley del Contrato de Transporte Terrestre de Mercancías, la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres (LCTTM), 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.