SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS S.A., S.M.E. C/CONDE DE PEÑALVER 19 CP 28006 MADRID - REG. MERCANTIL DE MADRID Tomo 16.665 Libro 0 Folio 20 Secc.8 Hoja M284323 Inscrip.1 NIF:A83052407

CONDICIONADO DE LOS SERVICIOS DE PAQUETERÍA INTERNACIONAL

El presente documento contiene los Términos y Condiciones (en adelante, las "Condiciones") aplicables a los servicios de paquetería internacional (en adelante, los "servicios"), proporcionados por la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. S.M.E. (en adelante, "CORREOS"), con domicilio social en Calle del Conde de Peñalver, nº19, 28006 Madrid (España), N.I.F. número A83052407.

Al contratar los servicios de paquetería internacional de CORREOS, Vd., en calidad de Remitente (en adelante, indistintamente, "el Cliente" o "el Remitente"), acuerda que las presentes Condiciones se aplicarán desde el momento en que CORREOS admita 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 o autónomos. Estas Condiciones se aplicarán 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 las presentes Condiciones. La versión vigente de estas Condiciones será la publicada en la página web de CORREOS (www.correos.es). CORREOS comunicará al Cliente dicha modificación. Si transcurridos quince (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 publicadas en la página web indicada.

1. Características

1.1. Paq Premium Internacional

a. **Definición:** Es un servicio internacional prioritario 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 kilogramos y 45 kilogramos volumétricos 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 o en cualquiera de nuestras oficinas).

1.2. 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 kilogramos y 45 kilogramos volumétricos, 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.

1.3. 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 de peso real y no aplica volumétrico,

va a todos los destinos desde el 1 de enero 2026. 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 en domicilio, en buzón o avisado en oficina para su recogida. No incluye recogida de la firma.

1.4. Paq Return Internacional

a. **Definición:** Es un servicio por el que el 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.

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

2. Valores añadidos

2.1. Gestión aduanera DUA

2.2. Recogida en Domicilio

2.3. Gestión Tramitación Aduanera en destino

3. Dimensiones

	Paq Light Internacional	Paq Premium Internacional, Paq Standard Internacional, Devoluciones de Paquetería Internacional	Paq Return Internacional
Dimensiones Mínimas	Sobre o caja: 15 x 10 x 1 cm. Rollo/tubo: Largo + dos veces el diámetro = 17 cm., sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm.	Sobre/Caja: 14 x 9 cm. Rollo/Tubo: El lado más largo medirá como mínimo 10cm. Además, la longitud más el doble del diámetro debe ser al menos de 17 cm. 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.	Sobre/Caja: 14 x 9 cm. Rollo/Tubo: El lado más largo medirá como mínimo 10cm. Además, la longitud más el doble del diámetro debe ser al menos de 17 cm. 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.
Dimensiones Máximas	Largo + Alto + Ancho= 90 cm. El lado de mayor longitud no podrá sobrepasar los 60 cm.	Sobre/Caja: Largo + Alto + Ancho = 200 cm. El lado de mayor longitud no podrá sobrepasar los 105 cm. Rollo/Tubo: Largo = 100 cm. Diámetro = 15 cm.	Sobre/Caja: Largo + Alto + Ancho = 190 cm. El lado de mayor longitud no podrá sobrepasar los 105 cm. Rollo/Tubo: Largo = 100 cm. Diámetro = 15 cm.

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, 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

SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS S.A., S.M.E. C/CONDE DE PEÑALVER 19 CP 28006 MADRID - REG. MERCANTIL DE MADRID Tomo 16.665 Libro 0 Folio 20 Secc.8 Hoja M284323 Inscrip.1 NIF:A83052407

afrontar.

5. 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, de los Convenios Postales Internacionales que sean de aplicación, así como de la regulación vigente y la política de admisión de CORREOS, a no enviar objetos prohibidos, objetos restringidos 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.

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, exacta y veraz información proporcionada en relación con el envío y de la redacción en cuanta documentación le corresponda cumplimentar, de los datos referidos al Remitente, destinatario, servicios contratados, y características del envío.

7. Inspección

CORREOS informa que en los casos legalmente establecidos las autoridades competentes podrán abrir e inspeccionar un envío sin notificación previa al Remitente. CORREOS no será en ningún caso responsable de las decisiones adoptadas por las autoridades competentes (incluidas las aduaneras).

8. Condiciones del Servicio

El servicio se prestará desde España a distintos destinos indicados en la página web de CORREOS (www.correos.es), 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.

SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS S.A., S.M.E. C/CONDE DE PEÑALVER 19 CP 28006 MADRID - REG. MERCANTIL DE MADRID Tomo 16.665 Libro 0 Folio 20 Secc.8 Hoja M284323 Inscrip.1 NIF:A83052407

SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS S.A., S.M.E. C/CONDE DE PEÑALVER 19 CP 28006 MADRID - REG. MERCANTIL DE MADRID Tomo 16.665 Libro 0 Folio 20 Secc.8 Hoja M284323 Inscrip.1 NIF:A83052407

9. Admisión, Plazo de entrega y Régimen de responsabilidad

9.1. Admisión:

La admisión de envíos se efectuará en los puntos de admisión indicados y hechos públicos y/o comunicados 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 veinticuatro (24) horas.

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

9.2. 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).

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

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

9.3. 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 euros.
- 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 www.correos.es el ANEXO IX - CONDICIONES PARA LOS PLAZOS DE ENTREGA.

Paq Standard Internacional y Paq Return 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 o en cualquiera de nuestras oficinas)
- 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 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 del 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.

10. 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 dicha cobertura será el establecido en las tarifas vigentes y publicado en la página web de CORREOS (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 declarado 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.

11. Tramitación de 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.

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 de admisión del envío, para RECLAMACIONES por PÉRDIDA	Plazos máximos desde la fecha de admisión del envío, para RECLAMACIONES por DAÑOS	Plazos máximos desde la fecha de entrega del envío, para RECLAMACIONES por RETRASO
Paq Premium Internacional	4 meses	4 meses	21 días
Paq Standard Internacional Paq Return 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 considerara 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.

SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS S.A., S.M.E. C/CONDE DE PEÑALVER 19 CP 28006 MADRID - REG. MERCANTIL DE MADRID Tomo 16.665 Libro 0 Folio 20 Secc.8 Hoja M284323 Inscrip.1 NIF:A83052407

- Que el contenido del envío no este 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 cualquiera 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).

12. 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 de la de Correos Online (en www.correos.es). Es responsabilidad exclusiva del Cliente que los envíos que deposita en CORREOS cumplan con los requisitos y exigencias normativas aplicables, asumiendo todas las consecuencias anudadas a un defecto o deficiencia en la cumplimentación de la información y/o aportación de documentación asociada al envío.

13. Información sobre los envíos

El Cliente dispondrá de información sobre el estado de sus envíos a través de Correos Online (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.

14. 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, objetos prohibidos y restringidos".

En los casos en que CORREOS está facultado para suspender el transporte por un motivo amparado en las presentes 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 Cliente todos los gastos que se generen, incluidos, en su caso, los correspondientes a la devolución a origen, su depósito y posteriores entregas.

15. Cargos y facturación del envío

El Cliente pagará o reembolsará a CORREOS, en la forma y mediante los medios de pago pactados en el Contrato, además de las tarifas asociadas al envío de paquetería contratado, todos los cargos asociados al envío, cargos de almacenamiento, aranceles e impuestos adeudados por los servicios prestados por CORREOS o incurridos por CORREOS, en nombre del Cliente, del destinatario o de cualquier tercero. Para los supuestos en los que las autoridades competentes del país de destino o tránsito del envío del Cliente requieran a CORREOS o a cualquiera de las compañías cuyos servicios

SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS S.A., S.M.E. C/CONDE DE PEÑALVER 19 CP 28006 MADRID - REG. MERCANTIL DE MADRID Tomo 16.665 Libro 0 Folio 20 Secc.8 Hoja M284323 Inscrip.1 NIF.A83052407

utilice, la declaración y/o recaudación y pago de los impuestos, aranceles, tasas o cualquier otro gasto relacionado con la gestión aduanera, el Cliente lo abonará a CORREOS, en la forma y los medios de pago pactados en el Contrato, abonando también a CORREOS la tarifa correspondiente a la gestión aduanera en destino publicada en la página web oficial de CORREOS (www.correos.es), sin perjuicio de las condiciones especiales pactadas entre las partes.

El Cliente pagará o reembolsará a CORREOS todos los gastos por reclamaciones, daños y perjuicios, sanciones y otros conceptos incurridos en caso de incumplimiento de cualquiera de las presentes Condiciones, en especial, si el envío se considera inaceptable para el transporte o si la información y/o documentación facilitada concerniente al envío o a una parte de este, no era exacta, completa y/o correcta.

16. Legislación y jurisdicción

Los servicios contratados se regirán por la legislación española, entre otra aplicable, 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 (o Barcelona, en el caso de contratos suscritos en Andorra), con expresa renuncia de cualquier fuero que pudiera corresponderles.

SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS S.A., S.M.E. C/CONDE DE PEÑALVER 19 CP 28006 MADRID - REG. MERCANTIL DE MADRID Tomo 16.665 Libro 0 Folio 20 Secc.8 Hoja M284323 Inscrip.1 NIF:A83052407