



# Módulo Correos - PrestaShop

Manual de Usuario

Versión 5.0.14



## ÍNDICE

<b>1. Introducción</b>	<b>4</b>
1.1. Requisitos de la plataforma	4
1.2. Objetivo	4
1.3. Principales funcionalidades Módulo Correos – PrestaShop	4
<b>2. Instalación del Módulo Correos – PrestaShop</b>	<b>5</b>
2.1. Instalación del módulo sin descargarlo de PrestaShop Addons	5
2.2. Instalación del módulo desde PrestaShop Addons	8
<b>3. Configuración del módulo Correos - PrestaShop</b>	<b>9</b>
<b>3.1. Configuración General</b>	<b>9</b>
3.1.1. Detalle de la Cuenta	9
3.1.2. Url's de Servicio	10
3.1.3. Modo de Presentación	10
3.1.4. Pago contra-reembolso	12
3.1.5. Remitente	13
3.1.6. Estados de Pedido	13
<b>3.2. Configuración de Transportistas</b>	<b>14</b>
3.2.1. Anexo – Creación de Zonas	14
3.2.2. Transportistas	18
3.2.3. Configuración para la Tramitación Aduanera	23
<b>3.3. Transporte</b>	<b>24</b>
3.3.1. Búsqueda de Envíos	24
3.3.2. Búsqueda De Devoluciones	24
<b>4. Generación de envíos (Pre-registro y etiquetado)</b>	<b>25</b>
<b>4.1. Generación de la etiqueta</b>	<b>25</b>
4.1.1. Generación de Etiquetas para Expediciones	28
4.1.2. Imprimir Etiquetas - Formato A4	29
4.1.3. Imprimir Etiquetas - Etiquetadora	31
<b>4.2. Generación de la etiqueta de envíos internacionales y nacionales con tramitación aduanera*</b>	<b>33</b>
4.2.1. Generación de la documentación aduanera	33
<b>4.3. Generar Manifiesto</b>	<b>35</b>
<b>4.4. Exportar envíos etiquetados</b>	<b>36</b>
<b>5. Recogidas</b>	<b>37</b>
<b>5.1. Solicitar Recogidas</b>	<b>38</b>
<b>5.2. Consulta de Recogidas</b>	<b>40</b>
5.2.1. Anular Recogidas	40

<b>6. Gestión de Devoluciones</b> .....	<b>42</b>
<b>6.1. Previa solicitud RMA del comprador</b> .....	<b>42</b>
<b>6.2. Generar RMA (sin solicitud previa del comprador)</b> .....	<b>46</b>
<b>7. Pedidos desde el back office</b> .....	<b>47</b>
<b>8. Exportación fichero de pedidos</b> .....	<b>48</b>
<b>9. Cambio de transportista</b> .....	<b>49</b>
<b>10. Multi-tienda</b> .....	<b>50</b>
<b>11. Asistencia Técnica</b> .....	<b>51</b>

## 1. Introducción

El presente documento 'Módulo Correos – PrestaShop' incluye la información necesaria y pasos a seguir para la instalación y configuración de dicho módulo.

### 1.1. Requisitos de la plataforma

Esta versión del módulo es solamente compatible con versiones de PrestaShop 1.6 y 1.7

### 1.2. Objetivo

El objetivo de este servicio es proporcionar a los clientes que han desarrollado su tienda E-Commerce en PrestaShop un módulo de transporte para la gestión de sus envíos con Correos.

### 1.3. Principales funcionalidades Módulo Correos – PrestaShop

#### **Front Office:**

##### - **Localizador de Oficinas de Entrega:**

Permite que los compradores web, durante el proceso de compra, puedan elegir la Oficina de Correos donde quieren recoger su pedido.

##### - **Localizador CityPaq:**

Permite que los compradores web, durante el proceso de compra, puedan elegir CityPaq de Correos donde quieren recoger su pedido.

##### - **Métodos de envío:**

Incluye los servicios de Paq Premium (antiguo Paq 48), Paq Estándar (antiguo Paq 72), en sus modalidades de entrega en CityPaq, entrega en Oficina de Correos y entrega a Domicilio.

Incorpora también, para envíos internacionales, el Paq Standard Internacional y el Paq Light Internacional.

Las devoluciones de pedidos (gestionadas desde el Back Office) se podrán realizar mediante el producto Paq Retorno.

#### **Back Office:**

##### - **Generación de etiquetas y documentación adicional:**

Desde que un pedido se encuentra registrado en tu back office, en unos simples pasos podrás generar en nuestro módulo la etiqueta de envío lista para imprimir y pegar al paquete, así como la documentación adicional necesaria para el transporte de envíos que la requieran.

##### - **Solicitud de recogidas:**

Se podrá solicitar que Correos vaya a recoger los paquetes a la dirección del remitente u otra dirección facilitada y también desde el módulo se podrá anular dicha recogida en caso que el cliente lo considere oportuno.

##### - **Seguimiento de envíos:**

Posibilita que los clientes puedan estar informados del estado de su pedido en todo momento.

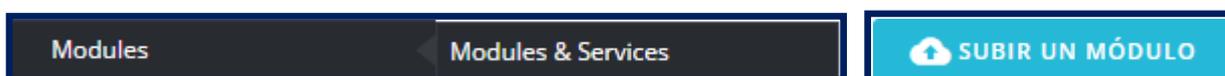
## 2. Instalación del Módulo Correos – PrestaShop

La actualización a la versión 5.X puede realizarse desde la versión 1.0 del módulo de Correos para PrestaShop.

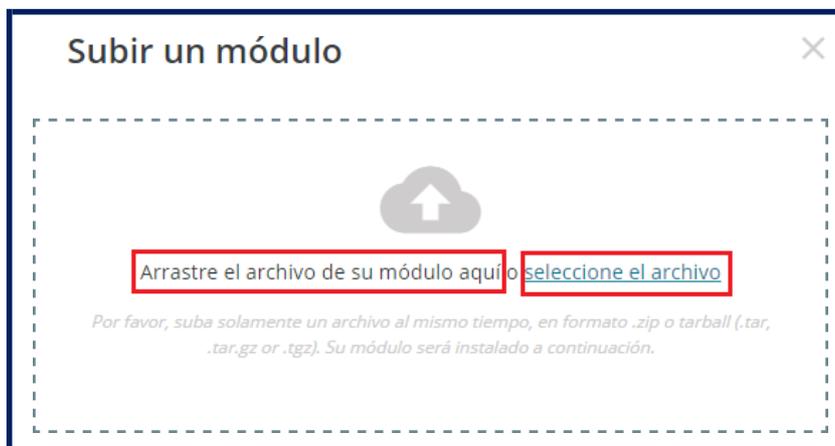
### 2.1. Instalación del módulo sin descargarlo de PrestaShop Addons

En el BackOffice de PrestaShop, en el menú 'Módulos / Módulos y Servicios', seleccionar 'Subir un módulo'.

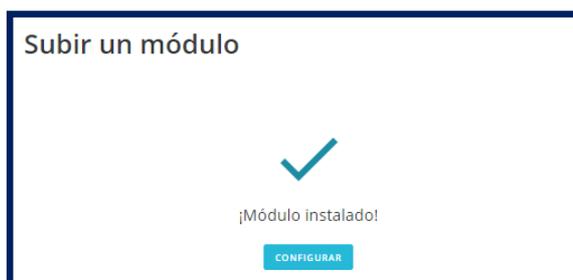
1. Buscar y seleccionar el archivo del módulo 'Correos v5.0.X' (.zip/.tar) y subirlo



2. Arrastrar el archivo .Zip facilitado o seleccionarlo



3. Clic en Configurar



Para el uso del módulo es imprescindible ser cliente de Correos y disponer de número de contrato, número de cliente y código etiquetador.

Si no se dispone de contrato, cliente y etiquetador, el enlace 'QUIERO SER CLIENTE' ofrece un formulario para cumplimentar los datos necesarios para que los servicios comerciales de Correos se pongan en contacto.

El módulo de Correos para Prestashop, permite la posibilidad de generar etiquetas de sus pedidos de manera sencilla para los siguientes productos de Paquetería Comercial:

- Paq Estándar y Paq Premium en sus modalidades de Entrega a Domicilio, Entrega en Oficina Elegida y CityPaq.
- Paq Light Internacional y Paq Standard Internacional.

#### Funcionalidades del módulo

- Creación de Expediciones.
- Creación de etiquetas de los pedidos.
- Creación de etiquetas de devolución.
- Ordenar recogidas desde el propio módulo.
- Crear pedidos desde el back-office.
- Seguimiento de Envíos.
- Gestión de multitiendas.
- Generación de documentación Aduanera para los envíos que la requieren.

[QUIERO SER CLIENTE](#)[YA SOY CLIENTE con contrato](#)

Si ya se dispone de contrato, cliente y etiquetador, elegir 'YA SOY CLIENTE CON CONTRATO' para proceder a la configuración del módulo.

El módulo de Correos para Prestashop, permite la posibilidad de generar etiquetas de sus pedidos de manera sencilla para los siguientes productos de Paquetería Comercial:

- Paq Estándar y Paq Premium en sus modalidades de Entrega a Domicilio, Entrega en Oficina Elegida y CityPaq.
- Paq Light Internacional y Paq Standard Internacional.

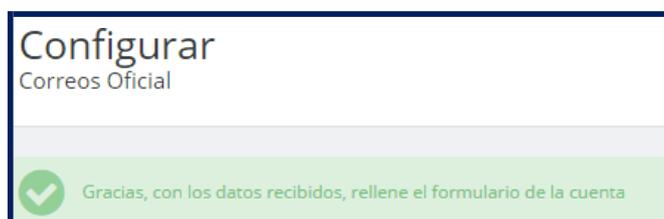
#### Funcionalidades del módulo

- Creación de Expediciones.
- Creación de etiquetas de los pedidos.
- Creación de etiquetas de devolución.
- Ordenar recogidas desde el propio módulo.
- Crear pedidos desde el back-office.
- Seguimiento de Envíos.
- Gestión de multitiendas.
- Generación de documentación Aduanera para los envíos que la requieren.

QUIERO SER CLIENTE

YA SOY CLIENTE con contrato

4. PrestaShop nos avisa de la correcta instalación.

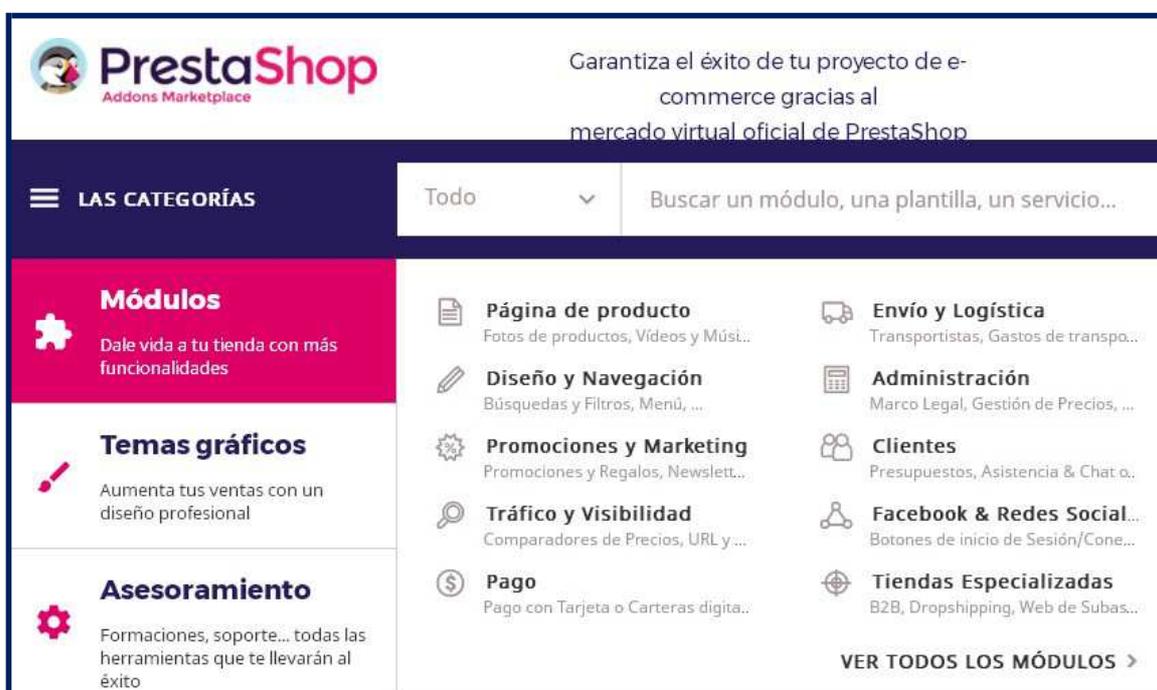


Ahora vas a poder configurar el módulo con tus datos (ir al apartado 3.1. Configuración General).

## 2.2. Instalación del módulo desde PrestaShop Addons

El módulo de Correos se puede encontrar en PrestaShop Addons:

Módulos > categoría Envío y Logística



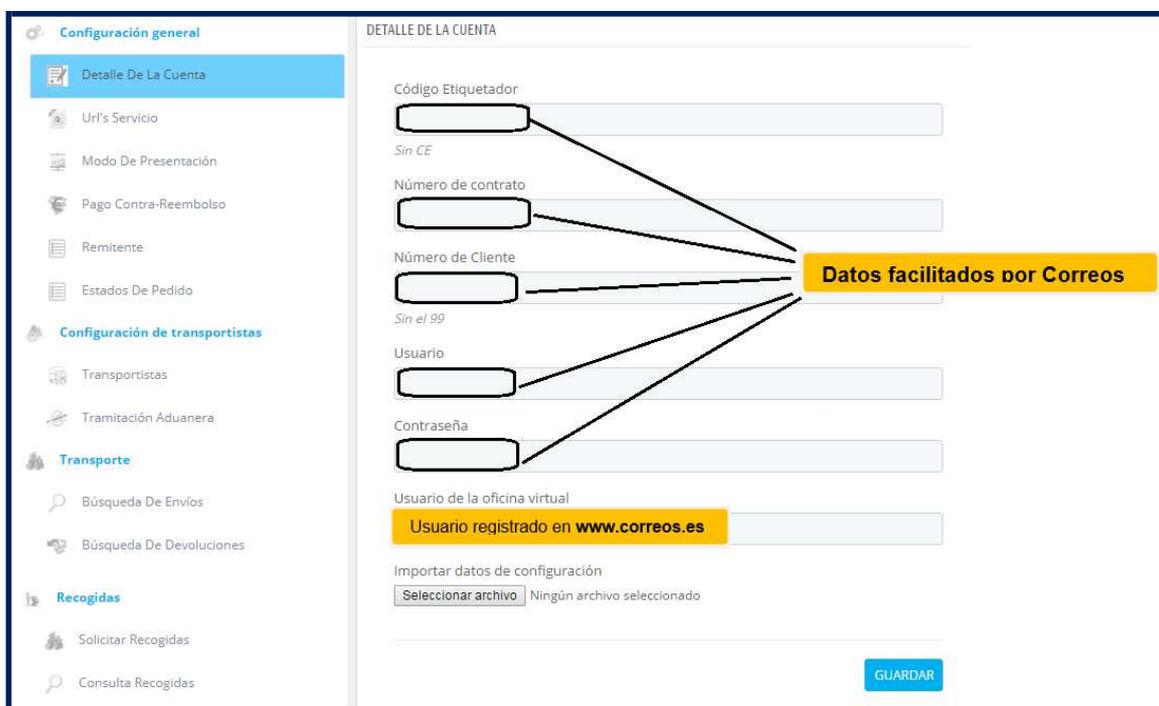
La instalación es similar al apartado anterior (2.1).

## 3. Configuración del módulo Correos - PrestaShop

### 3.1. Configuración General

#### 3.1.1. Detalle de la Cuenta

Has de cumplimentar los datos de configuración facilitados por Correos y el usuario registrado previamente en la Oficina Virtual de Correos ([www.correos.es](http://www.correos.es)). Luego, guarda la configuración



The screenshot shows the 'Detalle de la Cuenta' configuration page. The left sidebar contains a menu with categories: 'Configuración general', 'Configuración de transportistas', 'Transporte', and 'Recogidas'. The main content area is titled 'DETALLE DE LA CUENTA' and contains the following fields:

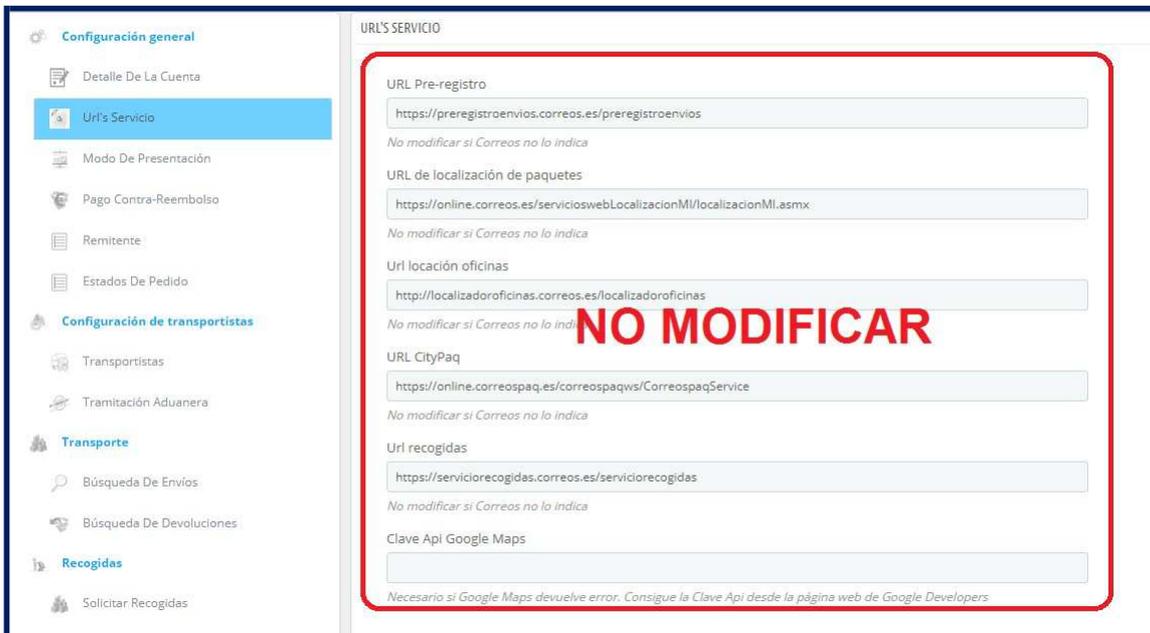
- Código Etiquetador:  (Sin CE)
- Número de contrato:
- Número de Cliente:  (Sin el 99)
- Usuario:
- Contraseña:
- Usuario de la oficina virtual:  (Usuario registrado en [www.correos.es](http://www.correos.es))
- Importar datos de configuración:  Ningún archivo seleccionado

A yellow box labeled 'Datos facilitados por Correos' has arrows pointing to the input fields for 'Código Etiquetador', 'Número de contrato', 'Número de Cliente', 'Usuario', and 'Contraseña'. A 'GUARDAR' button is located at the bottom right of the form.



### 3.1.2. Url's de Servicio

Estos parámetros no han de modificarse salvo indicación de Correos.



URL'S SERVICIO

URL Pre-registro  
  
*No modificar si Correos no lo indica*

URL de localización de paquetes  
  
*No modificar si Correos no lo indica*

Url locación oficinas  
  
*No modificar si Correos no lo indica*

URL CityPaq  
  
*No modificar si Correos no lo indica*

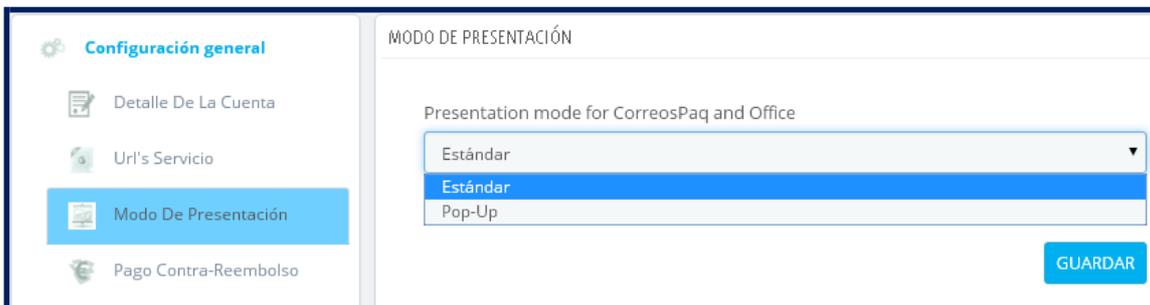
Url recogidas  
  
*No modificar si Correos no lo indica*

Clave Api Google Maps  
  
*Necesario si Google Maps devuelve error. Consigue la Clave Api desde la página web de Google Developers*

**NO MODIFICAR**

### 3.1.3. Modo de Presentación

El módulo de Correos permite definir la visualización de las opciones del transportista en el checkout de la tienda para las modalidades de entrega en CityPaq y en Oficina de Correos. Se puede elegir entre Estándar y Pop-up.



MODO DE PRESENTACIÓN

Presentation mode for CorreosPaq and Office

- Presentación Estándar

Introduce el Código Postal para buscar la oficina:

Oficina	Dirección
MADRID SUC 1. VILLANUEVA	VILLANUEVA 30 28001 MADRID



Horario  
Horario de Lunes a Viernes: DE 08:30 A 20:30  
Horario de Sábados: DE 09:30 A 13:00  
Horario de Festivos: SIN SERVICIO

[Abrir en nueva ventana](#)

Confirma tus datos de contacto para informarte de tu envío:

E-mail:  Telefono móvil:  Idioma SMS:

- Presentación Pop-up

Paq 48 entrega en CorreosPaq Entrega en HomePaq o CityPaq en 1-2 días El más rápido

Introduce el Código Postal para buscar la oficina:

Oficina	Dirección
MADRID SUC 1. VILLANUEVA	VILLANUEVA 30 28001 MADRID



Horario  
Horario de Lunes a Viernes:  
DE 08:30 A 20:30  
Horario de Sábados:  
DE 09:30 A 13:00  
Horario de Festivos:  
SIN SERVICIO

[Abrir en nueva ventana](#)

Confirma tus datos de contacto para informarte de tu envío:

E-mail:

Telefono móvil:  Idioma SMS:

### 3.1.4. Pago contra-reembolso

Si se activa el pago contra-reembolso hay que indicar un número de cuenta bancaria / IBAN en la que Correos efectuará los pagos. Normalmente 20 dígitos para cuentas (CCC) o 24 dígitos para IBAN nacionales. Sin espacios ni guiones. Numeraciones IBAN internacionales pueden tener distinta longitud.

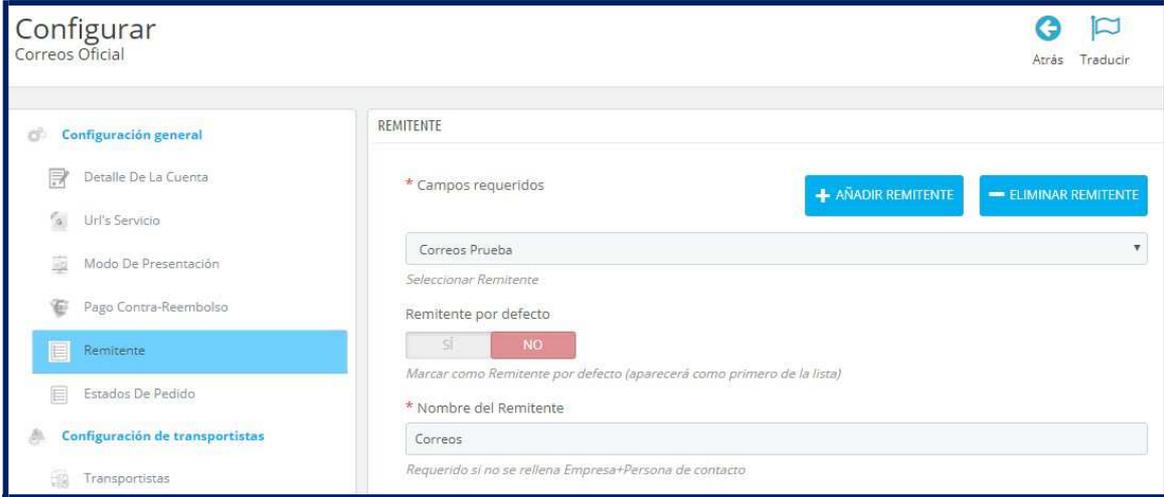
Los módulos de gestión del reembolso compatibles con el módulo Correos – PrestaShop se encuentran en el listado debajo de la cuenta bancaria (separados por coma). Se requiere la utilización de uno de estos módulos compatibles para realizar envíos con el valor añadido Reembolso, cuyo importe ha de figurar en la etiqueta.



The screenshot shows the 'Configuración general' (General Configuration) page for 'PAGO CONTRA-REEMBOLSO'. On the left, a sidebar lists various configuration options, with 'Pago Contra-Reembolso' selected. The main content area includes a text input field for 'Número de cuenta bancaria / IBAN' containing 'ES5120950032809107667150'. Below this is a section for 'Módulos Contra-Reembolso' with a text input field containing 'megareembolso,codfee,reembolsocargo,cashondeliveryplus,cashondeliveryfee', which is highlighted with a red box. A red warning message 'NO MODIFICAR EL LISTADO' is displayed below the input field. A 'GUARDAR' (Save) button is located at the bottom right of the configuration area.

### 3.1.5. Remitente

El módulo permite configurar Remitentes utilizando el botón Añadir Remitente y también eliminarlos con el botón Eliminar Remitente; como también te da la opción de poner uno por defecto.

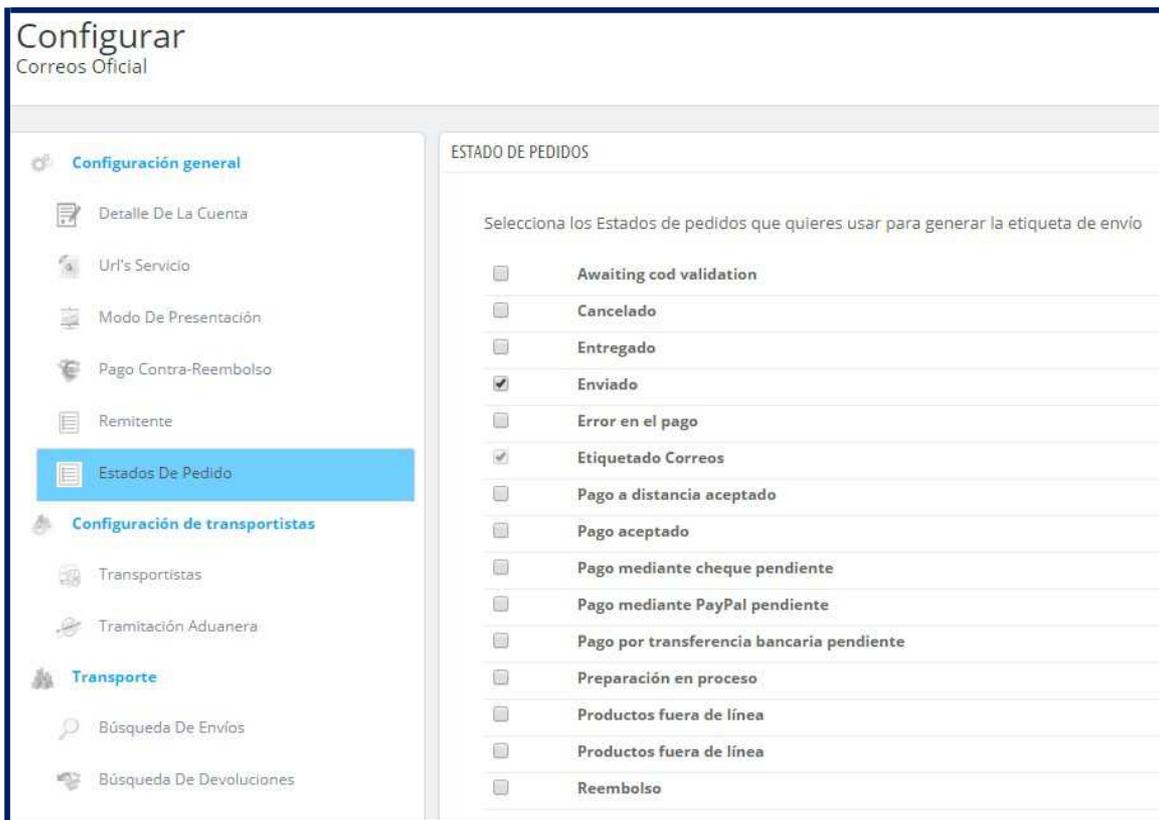


The screenshot shows the 'Configurar' (Configure) interface for 'Correos Oficial'. The left sidebar lists various configuration options, with 'Remitente' selected. The main area is titled 'REMITENTE' and contains a form with the following elements:

- A header section with the text '\* Campos requeridos' and two buttons: '+ AÑADIR REMITENTE' and '- ELIMINAR REMITENTE'.
- A dropdown menu currently showing 'Correos Prueba'.
- The text 'Seleccionar Remitente' below the dropdown.
- A section for 'Remitente por defecto' with two radio buttons: 'SI' (selected) and 'NO'.
- The text 'Marcar como Remitente por defecto (aparecerá como primero de la lista)' below the radio buttons.
- A section for '\* Nombre del Remitente' with a text input field containing 'Correos'.
- The text 'Requerido si no se rellena Empresa+Persona de contacto' below the input field.

### 3.1.6. Estados de Pedido

Puede configurarse qué estados de pedido obtienen etiqueta. Por defecto se consigue con el estado "Etiquetado Correos", que no se puede desactivar.



**Configurar**  
Correos Oficial

**Configuración general**

- Detalle De La Cuenta
- Url's Servicio
- Modo De Presentación
- Pago Contra-Reembolso
- Remitente
- Estados De Pedido**

**Configuración de transportistas**

- Transportistas
- Tramitación Aduanera

**Transporte**

- Búsqueda De Envíos
- Búsqueda De Devoluciones

**ESTADO DE PEDIDOS**

Selecciona los Estados de pedidos que quieres usar para generar la etiqueta de envío

- Awaiting cod validation
- Cancelado
- Entregado
- Enviado
- Error en el pago
- Etiquetado Correos
- Pago a distancia aceptado
- Pago aceptado
- Pago mediante cheque pendiente
- Pago mediante PayPal pendiente
- Pago por transferencia bancaria pendiente
- Preparación en proceso
- Productos fuera de línea
- Productos fuera de línea
- Reembolso

## 3.2. Configuración de Transportistas

### 3.2.1. Anexo – Creación de Zonas

Por defecto, en una instalación de PrestaShop, todas las Provincias de España están asignadas a la zona Europa.

Es importante para la correcta configuración de los Transportistas, que tengamos Zonas creadas en base a nuestro criterio de aplicación de los gastos de envío.

Esto lo haremos desde el panel de administración accediendo a:

Internacional > Locations (Zonas)

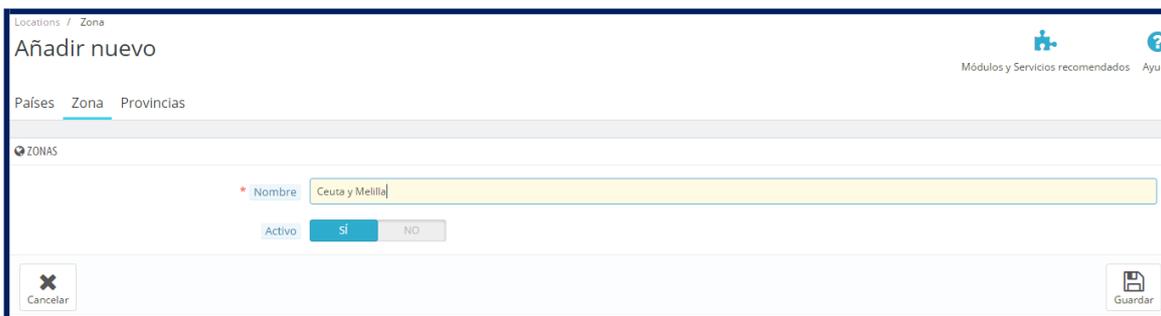


En nuestro caso de ejemplo, vamos a crear una zona llamada Ceuta y Melilla.

1. "Añadir nueva zona" desde el apartado Zona dentro de "Locations".

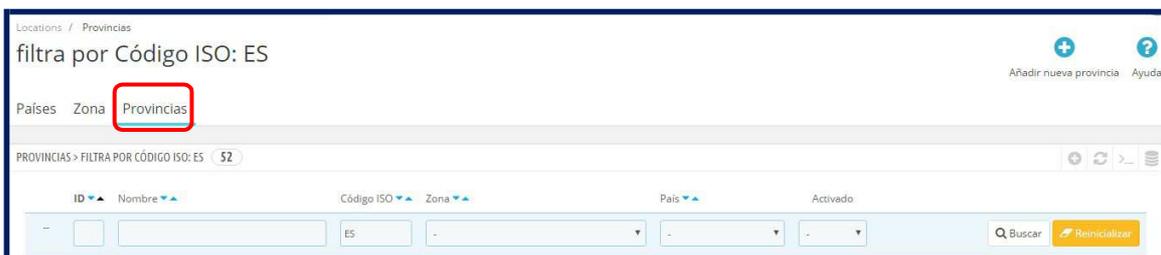


2. Introducimos el nombre de la nueva zona a crear y guardamos.



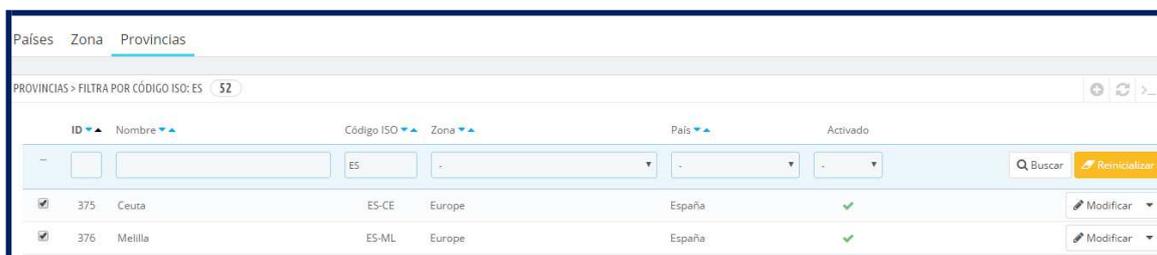
3. Se añaden las provincias a la Zona que hemos creado. En nuestro caso, Ceuta y Melilla:

- Accedemos a: Locations (Zonas) > Provincias
- En código ISO introducimos la referencia ES y buscamos. Esta acción mostrará únicamente las Provincias de España.

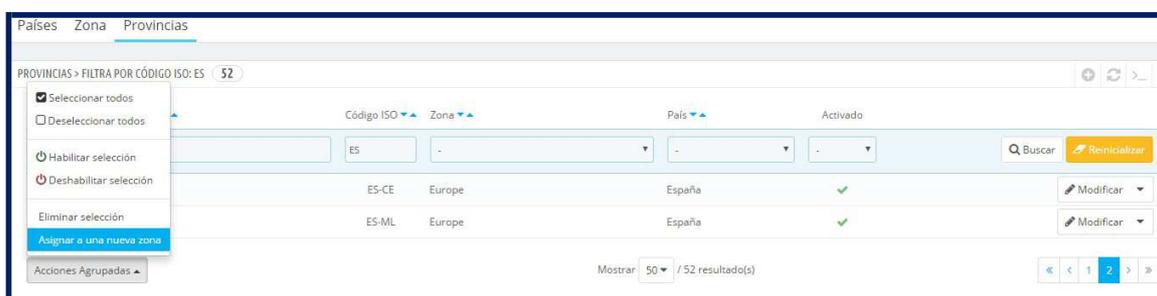




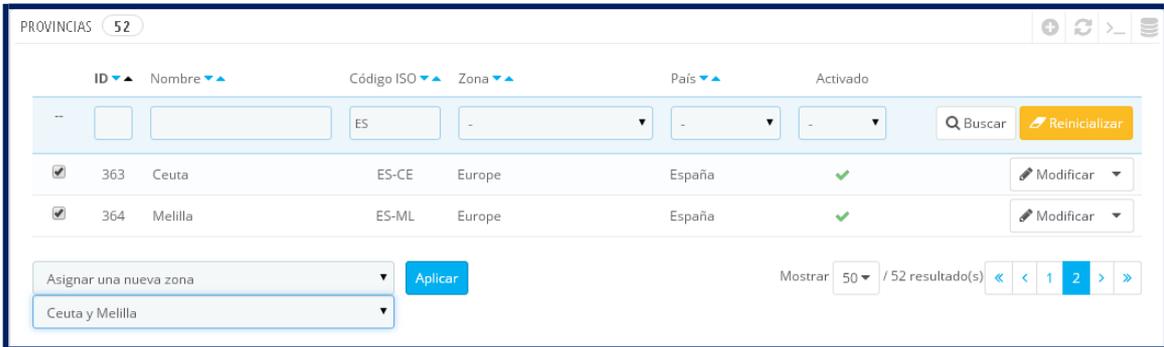
- Seleccionamos las provincias de Ceuta y Melilla.



4. En Acciones Agrupadas seleccionamos "Asignar a una nueva zona".



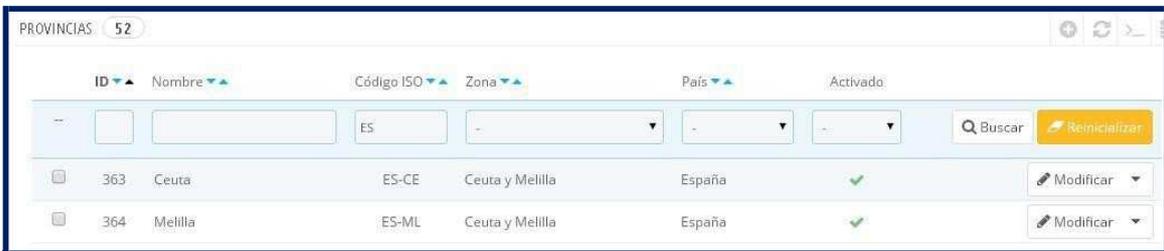
5. Seleccionamos la Zona “Ceuta y Melilla” que hemos creado previamente y aplicamos.



ID	Nombre	Código ISO	Zona	País	Activado	
363	Ceuta	ES-CE	Europe	España	✓	Modificar
364	Melilla	ES-ML	Europe	España	✓	Modificar

Asignar una nueva zona: **Ceuta y Melilla** [Aplicar]

Comprobamos que las dos provincias se han asignado a la nueva zona creada.



ID	Nombre	Código ISO	Zona	País	Activado	
363	Ceuta	ES-CE	Ceuta y Melilla	España	✓	Modificar
364	Melilla	ES-ML	Ceuta y Melilla	España	✓	Modificar

Esta Zona ya está preparada para asignar los gastos de envío para cada transportista.

### 3.2.2. Transportistas

Vamos a instalar y configurar los métodos de envío (transportistas) que vayamos a ofrecer a nuestros compradores.

TRANSPORTISTAS DISPONIBLES		
	Paq Premium CityPaq	<a href="#">+ Instalar</a>
	Paq Estándar CityPaq	<a href="#">+ Instalar</a>
	Paq Premium Oficina	<a href="#">+ Instalar</a>
	Paq Estándar Oficina	<a href="#">+ Instalar</a>
	Paq Premium Domicilio	<a href="#">+ Instalar</a>
	Paq Estándar Domicilio	<a href="#">+ Instalar</a>
	Paq Standard Internacional	<a href="#">+ Instalar</a>
	Paq Light Internacional	<a href="#">+ Instalar</a>

Para ello, elegimos el primer transportista a configurar y lo instalamos.

	Paq Premium Domicilio	<a href="#">+ Instalar</a>
---	-----------------------	----------------------------

[Configurar & Activar](#)

## 1. Parámetros generales

Transporte / Transportistas

### Paq Premium Domicilio

Cancelar Ayuda

LOGOTIPO

1 Parámetros generales 2 Localización de destino y gastos de envío 3 Tamaño, peso y grupo de acceso 4 Resumen

\* Nombre del transportista Paq Premium Domicilio

\* Tiempo de tránsito Entrega a domicilio en 1-2 días es

Velocidad de envío 0

Logotipo Seleccione un archivo

Formato: JPG, GIF, PNG. Tamaño del archivo: 8,00 MB máximo. Tamaño actual: indefinido.

URL de seguimiento  **NO MODIFICAR**

Por ejemplo: <http://www.correos.es/...> por el número de seguimiento.

## 2. Lugar y gastos de envío

- El módulo de Correos permite aplicar los gastos de envío de acuerdo con el precio o con el peso total del pedido.

1 Parámetros generales 2 Lugar y gastos de envío

Gastos de envío y de preparación  SI  NO

Transportista gratuito  SI  NO

Facturación  De acuerdo con el precio total.  
 De acuerdo con el peso total.

Impuestos No hay impuesto

Fuera de la gama de comportamiento Deshabilitar transportista

- Adicionalmente, se pueden establecer rangos de peso o precio de pedido para poder discriminar los gastos de envío por dichos rangos o franjas.

**NOTA:** Las "Zonas" han de crearse previamente en PrestaShop (International/Locations/Zonas) y no en el módulo Correos – PrestaShop (Ver punto anterior 3.2.1. Anexo - Creación de Zonas).

Rangos

Será aplicado cuando el peso sea	>=	kg	0.000000
Será aplicado cuando el peso sea	<	kg	1000.000000
All	<input type="checkbox"/>	€	
Africa	<input type="checkbox"/>	€	
Asia	<input type="checkbox"/>	€	
Central America/Antilla	<input type="checkbox"/>	€	
Ceuta y Meilla	<input checked="" type="checkbox"/>	€	8.000000
Europe	<input type="checkbox"/>	€	
Europe (non-EU)	<input type="checkbox"/>	€	
Islas Canarias	<input checked="" type="checkbox"/>	€	8.000000
North America	<input type="checkbox"/>	€	
Oceania	<input type="checkbox"/>	€	
Península y Andorra	<input checked="" type="checkbox"/>	€	6.000000
South America	<input type="checkbox"/>	€	

Añadir nuevo rango

### 3. Tamaño, peso y grupo de acceso

1 Parámetros generales    2 Lugar y gastos de envío    3 Tamaño, peso y grupo de acceso

Altura máxima del paquete (cm)	0
Ancho máximo del paquete (cm)	0
Profundidad máxima del paquete (cm)	0
Peso máximo del paquete (kg)	30.000000

**NO MODIFICAR**

Acceso de grupo

<input type="checkbox"/>	ID	Nombre del grupo
<input checked="" type="checkbox"/>	1	Visitor
<input checked="" type="checkbox"/>	2	Guest
<input checked="" type="checkbox"/>	3	Customer

#### 4. Resumen

- Seleccionar Activado 'Sí' y Terminar.

1 Parámetros generales   2 Localización de destino y gastos de envío   3 Tamaño, peso y grupo de acceso   4 Resumen

NOMBRE DEL TRANSPORTISTA: PAQ PREMIUM DOMICILIO

Este transportista es no gratuito y el tiempo de tránsito es **Entrega a domicilio en 1-2 días**.

El precio de envío se ha calculado en función del peso y la regla de impuesto Sin impuestos se ha aplicado.

Este transportista puede entregar los pedidos de **0.000000 kg a 1000.000000 kg**. Si el pedido está fuera de rango, el comportamiento es de **aplicar el coste más alto de la gama definida**.

Este transportista será propuesto para estas zonas de entrega:

- Canarias
- Ceuta y Melilla
- PENINSULA

Y se propondrá para estos grupos de cliente:

- Visitante
- Invitado
- Cliente

Activado  Sí  NO

Previo   Siguiete   Terminar

### 3.2.2.1. Entrega en Franja Horaria

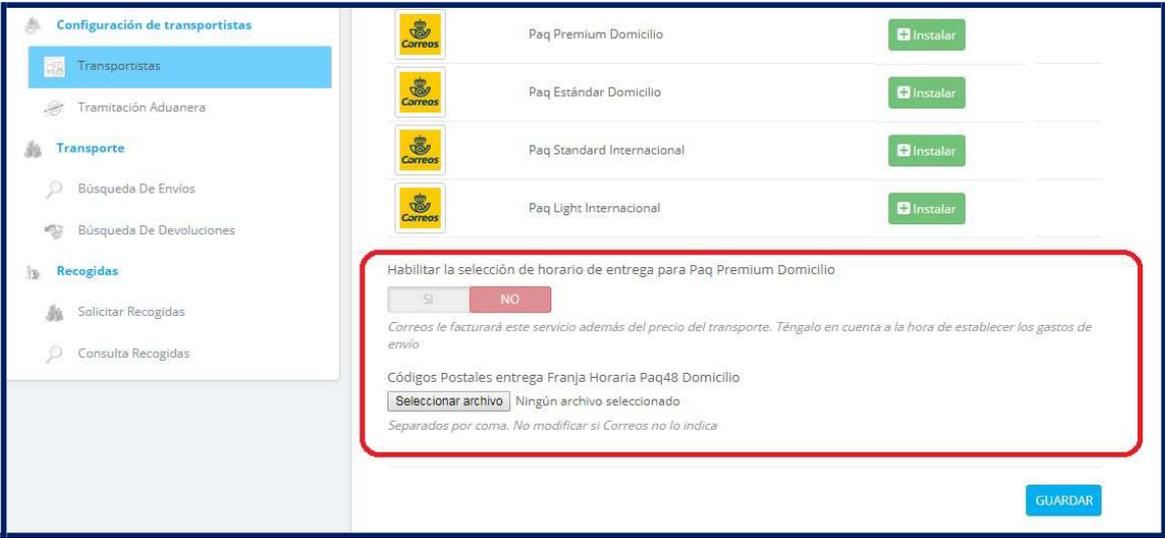
La Entrega en Franja Horaria es un valor añadido disponible para el transportista **Paq Premium Domicilio** (antiguo Paq 48 Domicilio), teniendo la posibilidad de ofrecer a los compradores la elección de la franja horaria para recibir su pedido.

En caso de activarlo, Correos facturará este servicio adicionalmente al precio del transporte, por lo que debe tenerse en cuenta a la hora de establecer los gastos de envío.

El módulo cuenta con la base de datos de códigos postales donde se presta el servicio (no disponible en todo el territorio nacional). En caso de ser necesaria su actualización, ésta ha de hacerse mediante un fichero que proporcionará Correos.

Las franjas horarias disponibles son:

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



The screenshot shows the 'Configuración de transportistas' (Carrier Configuration) page in PrestaShop. The left sidebar contains navigation options: 'Transportistas', 'Tramitación Aduanera', 'Transporte', 'Búsqueda De Envíos', 'Búsqueda De Devoluciones', 'Recogidas', 'Solicitar Recogidas', and 'Consulta Recogidas'. The main content area lists four transport services with 'Instalar' (Install) buttons:

	Paq Premium Domicilio	<input type="button" value="Instalar"/>
	Paq Estándar Domicilio	<input type="button" value="Instalar"/>
	Paq Standard Internacional	<input type="button" value="Instalar"/>
	Paq Light Internacional	<input type="button" value="Instalar"/>

Below this list, a red-bordered box highlights a configuration section for 'Paq Premium Domicilio':

Habilitar la selección de horario de entrega para Paq Premium Domicilio

*Correos le facturará este servicio además del precio del transporte. Téngalo en cuenta a la hora de establecer los gastos de envío.*

Códigos Postales entrega Franja Horaria Paq48 Domicilio

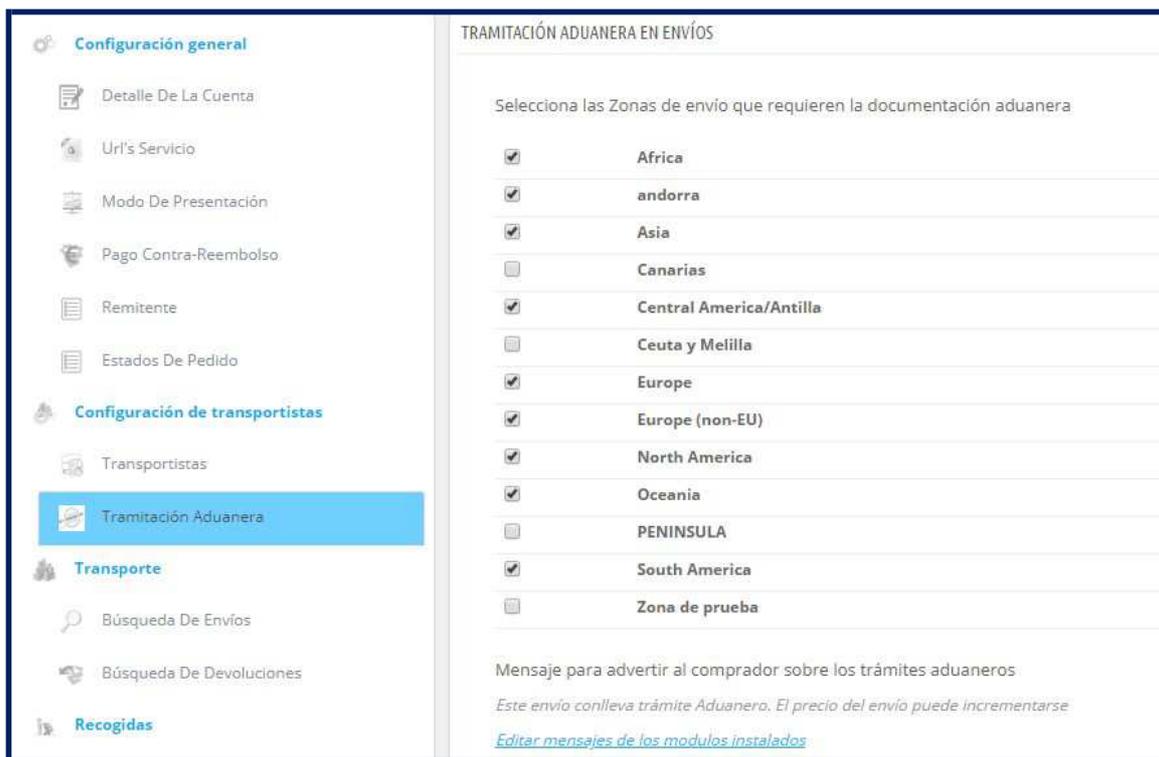
Ningún archivo seleccionado

*Separados por coma. No modificar si Correos no lo indica*

### 3.2.3. Configuración para la Tramitación Aduanera

Para realizar envíos a estos destinos, es necesario activar previamente en la configuración del módulo las zonas en las que estén incluidas, ya que requieren de algún tipo de documentación para la tramitación aduanera.

Configuración de transportistas > Tramitación Aduanera



Además, tenemos la opción de seleccionar una categoría de mercancía para indicar el contenido del envío que aparecerá por defecto en el pedido.



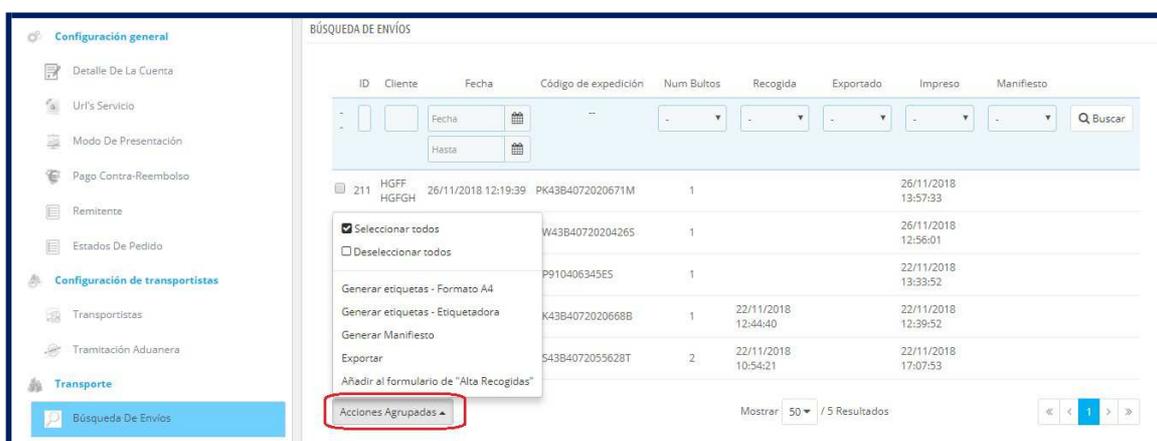
### 3.3. Transporte

En el último bloque del módulo no hay que configurar nada previamente para la realización de las tareas diarias, pero será el que ocupe la mayor parte de las funcionalidades a realizar. Desde cada uno de los dos apartados de este bloque podremos:

#### 3.3.1. Búsqueda de Envíos

El módulo permite realizar operativas comunes para envíos ya pre-registrados (etiqueta generada en el pedido), que serán los que aparezcan en esta consulta.

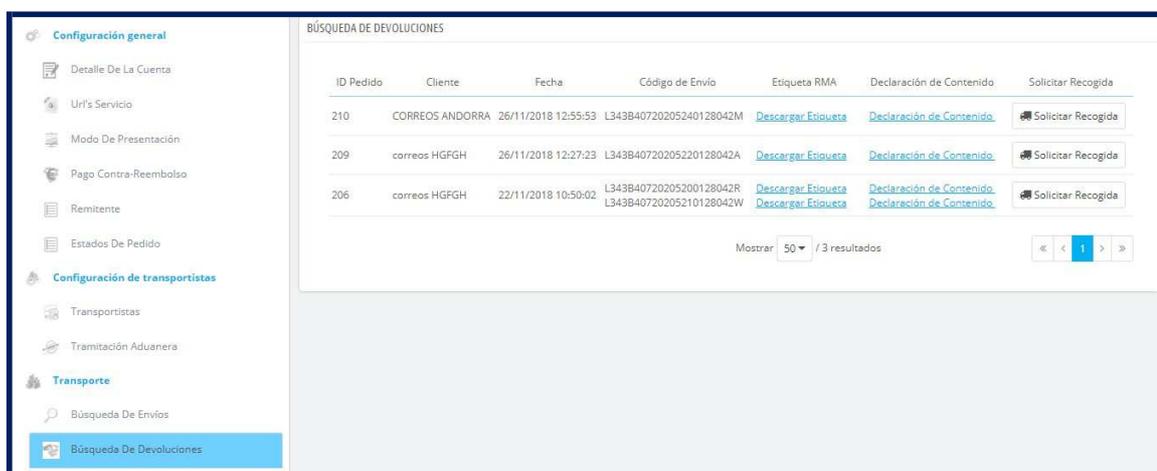
Las distintas opciones se encuentran en el desplegable de Acciones Agrupadas y que se verán en posteriores apartados de este documento.



ID	Cliente	Fecha	Código de expedición	Num Bultos	Recogida	Exportado	Impreso	Manifiesto
211	HGFF HGFGH	26/11/2018 12:19:39	PK43B4072020671M	1			26/11/2018 13:57:33	
			W43B40720204265	1			26/11/2018 12:56:01	
			P910406345E5	1			22/11/2018 13:33:52	
			K43B4072020668B	1	22/11/2018 12:44:40		22/11/2018 12:39:52	
			S43B4072055628T	2	22/11/2018 10:54:21		22/11/2018 17:07:53	

#### 3.3.2. Búsqueda De Devoluciones

En este apartado tendremos todas las devoluciones generadas; desde aquí podremos solicitar la Recogida de dichos envíos así como descargarnos la etiqueta o la documentación internacional si el envío lo requiere.



ID Pedido	Cliente	Fecha	Código de Envío	Etiqueta RMA	Declaración de Contenido	Solicitar Recogida
210	CORREOS ANDORRA	26/11/2018 12:55:53	L343B40720205240128042M	<a href="#">Descargar Etiqueta</a>	<a href="#">Declaración de Contenido</a>	
209	correos HGFGH	26/11/2018 12:27:23	L343B40720205220128042A	<a href="#">Descargar Etiqueta</a>	<a href="#">Declaración de Contenido</a>	
206	correos HGFGH	22/11/2018 10:50:02	L343B40720205200128042R L343B40720205210128042W	<a href="#">Descargar Etiqueta</a> <a href="#">Descargar Etiqueta</a>	<a href="#">Declaración de Contenido</a> <a href="#">Declaración de Contenido</a>	

## 4. Generación de envíos (Pre-registro y etiquetado)

### 4.1. Generación de la etiqueta

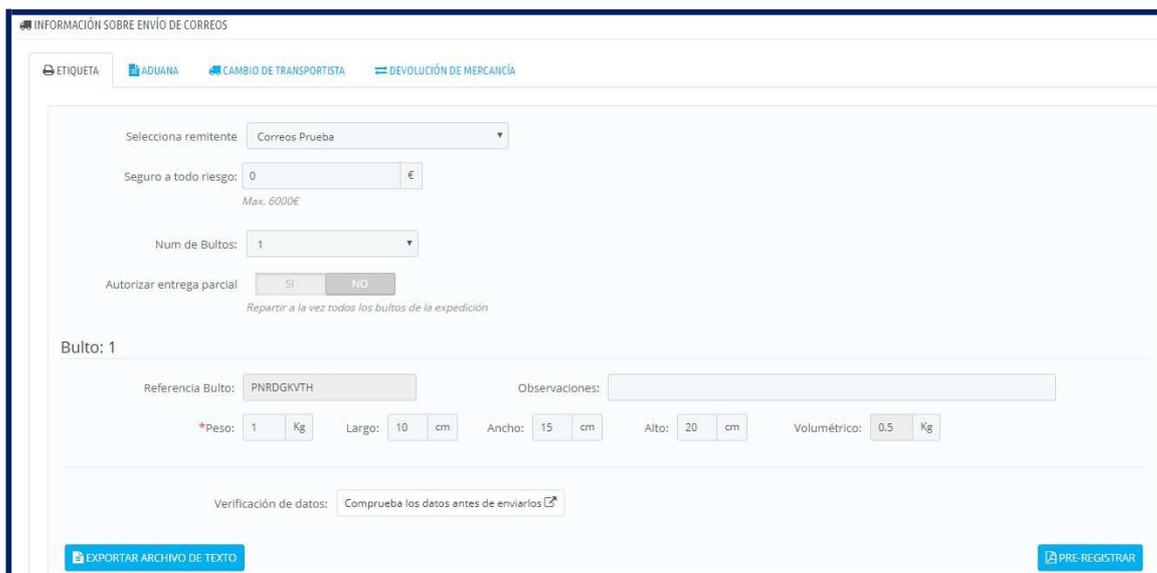
Las etiquetas se generan desde cada uno de los pedidos, accediendo desde el menú

Pedidos > Pedidos

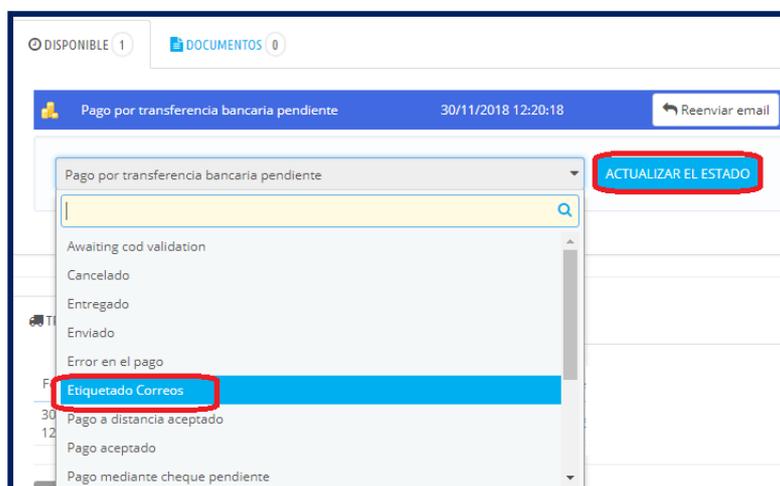


Para generar la etiqueta de transporte (pre-registrar el envío), indicamos los datos necesarios en el apartado "INFORMACIÓN SOBRE ENVÍO DE CORREOS" dentro del pedido. Estos son:

- Remitente: En primer lugar se muestra el remitente por defecto o único.
- Peso: Es posible modificar el dato del peso del envío (por defecto, el módulo suma los pesos individuales de los artículos del carrito). En caso de venir informado a cero, este se deberá cambiar al ser un dato obligatorio.
- Medidas: Se podrán introducir el alto, largo y ancho del envío, si bien no son obligatorias salvo en la modalidad de entrega en CityPaq. Adicionalmente, el módulo incorpora una calculadora de peso volumétrico que realiza el cálculo en función de las medidas introducidas.
- Seguro a todo riesgo: Si se desea asegurar el envío a todo riesgo el envío, se debe indicar el importe.
- Observaciones: se imprimirán en la etiqueta de transporte del pedido.



Tras introducir los datos necesarios del envío, se actualiza el estado del pedido a “Etiquetado Correos” o “Enviado” si se tiene habilitado. (Ver 3.1.6. *Estados de pedido*).



El envío queda pre-registrado en los sistemas de Correos y se genera el “Código de envío”, por lo que es posible:

- Descargar etiqueta para imprimir con etiquetadora (para impresión en formato A4 ver en el siguiente apartado 4.1.2).
- “Localizador de envíos” para seguimiento del envío.



Además, el módulo permite otras opciones:

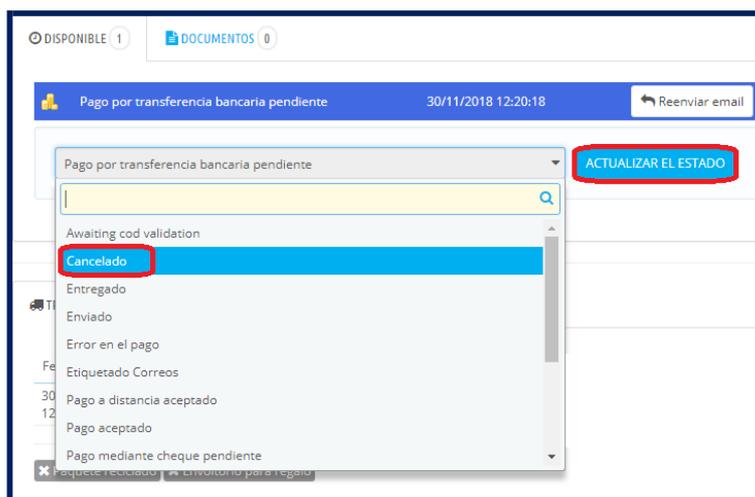
- Exportar los datos del pedido a un archivo de texto (separado por barra vertical).
- La posibilidad de volver a pre-registrar el envío desde el botón VOLVER A PRE-REGISTRAR



Si ese pedido ya tuviera un código de seguimiento (etiqueta) generado previamente, y utilizas el botón VOLVER A PRE-REGISTRAR, se volverá a generar un nuevo código de seguimiento distinto. Hay que tenerlo en cuenta a la hora de la impresión de las etiquetas para el transporte.

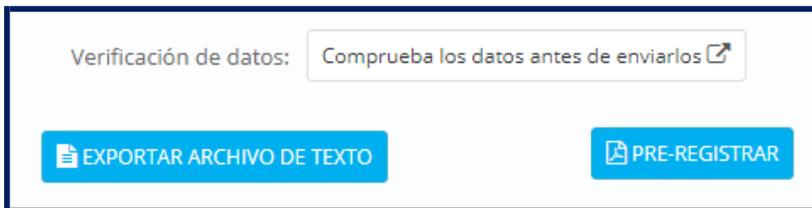
- Anular un código de envío:

El módulo ofrece la posibilidad de anular el pre-registro ya creado actualizando el pedido al estado "Cancelado".



- Verificación de datos:

Si tenemos problemas con los datos de dirección de remitente o destinatario (modificar, agregar y eliminar datos), podemos pulsar el botón de “Comprueba los datos antes de enviarlos”



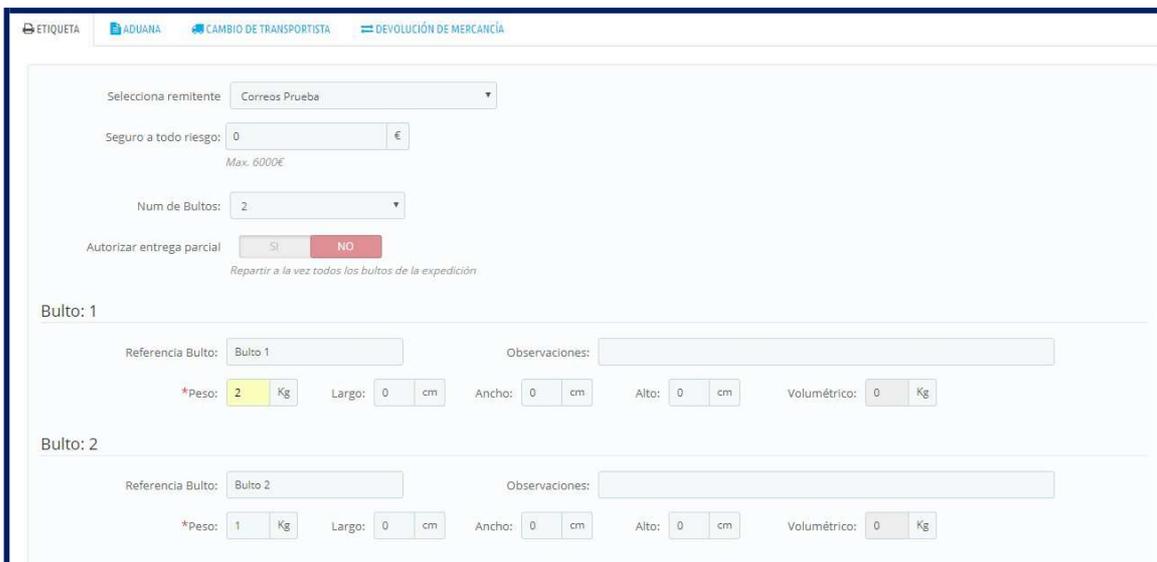
Se desplegará una ventana emergente donde podremos modificar los datos de la etiqueta.

Una vez modificado, debemos hacer clic en el botón PRE-REGISTRAR y obtendremos la etiqueta con los datos que hemos modificado. Si el envío ya tuviera un código de envío este se volvería a generar otra vez.

#### 4.1.1. Generación de Etiquetas para Expediciones

Cuando un envío sea una expedición tendremos que indicar en la casilla Num Bultos, el número total de bultos que va a contener dicha expedición.

A continuación se indicará si se va autorizar la entrega parcial y tendremos que rellenar toda la información obligatoria para cada bulto individualmente, ya que se generará una etiqueta por cada uno de ellos.



Una vez que pre-registramos los envíos obtenemos las etiquetas de cada bulto.

INFORMACIÓN SOBRE ENVÍO DE CORREOS

ETIQUETA | ADUANA | CAMBIO DE TRANSPORTISTA | DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA

Código de expedición: PK43B4072020674P

Bulto 1: PK43B40720206740115001F [Descargar etiqueta](#) | Pre registro (27/11/2018) [Localizador de envíos](#)

Bulto 2: PK43B40720206740215001P [Descargar etiqueta](#) | Pre registro (27/11/2018) [Localizador de envíos](#)

#### 4.1.2. Imprimir Etiquetas - Formato A4

Una vez generada la etiqueta en el pedido, si queremos imprimir en formato A4, debemos entrar en el módulo y desde el apartado Búsqueda de Envíos del bloque Envíos, se seleccionan los envíos que se deseen imprimir y se elige la opción “Generar etiquetas – Formato A4” incluida en el desplegable de Acciones Agrupadas.

Se podrá decidir previamente la posición donde comenzará la impresión de la etiqueta según el esquema.

Configurar  
Correos Oficial

Ítems: Atrás Traducir Comprobar actualizaciones Configurar los hooks

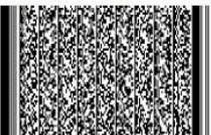
ID	Cliente	Fecha	Código de expedición	Num Bultos	Recogida	Exportado	Impreso	Manifiesto
213	HGFF HGFGH	27/11/2018 16:28:22	PK43B4072020674P	2				
212	HGFF HGFGH	27/11/2018 16:06:17	PK43B4072020673F	1				
211	HGFF HGFGH	26/11/2018 12:19:39	PK43B4072020671M	1			26/11/2018 13:57:33	
			W43B4072020426S	1			26/11/2018 12:56:01	
			P910406345E5	1			22/11/2018 13:33:52	
			K43B4072020668B	1	22/11/2018 12:44:40		22/11/2018 12:39:52	
			S43B4072055628T	2	22/11/2018 10:54:21		22/11/2018 17:07:53	

Mostrar 50 / 7 Resultados

Finalmente podemos descargar el PDF generado con las etiquetas listas para su impresión.

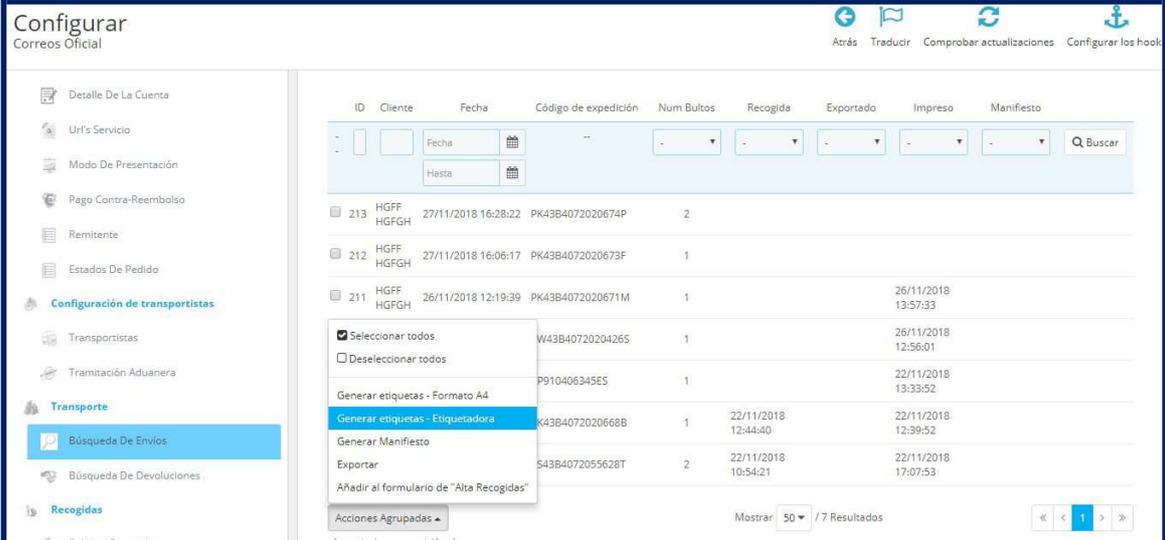
Nuevo archivo con las etiquetas se ha creado con éxito. [Descargar PDF](#)

- Ejemplo de archivo PDF generado

<p><b>Correos</b></p> <p>Remitente: CORREOS PRUEBA VIA DUBLIN 7 28042 MADRID MADRID REF: 218 JNWFJNQFB Teléfono: CORREOS PRUEBA IMPRESION ETIQUETAS</p> <p>Destinatario: LUIS VIVES 12 MADRID SUC 2 MADRID Teléfono: 666666666 Observaciones:</p> <p>Código Bulto: PS43B40720567840128002P</p> <p><b>28002</b></p> <p>000000000</p>	<p>Paq Estándar</p> <p>EXPEDICION: PS43B4072056784G</p>  <p>Valores añadidos</p> <p>Oficina</p> <p>Bulto: 1 / 1 Peso: 1000 gr Peso vol.: 0 gr Fecha etiquetado: 30/11/2018</p>	<p>CUSTOMS DECLARATION May be opened officially</p> <p><b>CN22</b></p> <p>Designated operator: Correos</p> <p>Tipo de envío / Category of item: VENTA DE MERCANCIA SALE OF MERCHANDISE</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Quantity and detailed description of contents</th> <th>Weight (in kg)</th> <th>Value (in €)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 ARTICULOS DEPORTIVOS SPORTS</td> <td>0,50</td> <td>21,49</td> </tr> <tr> <td colspan="2">For commercial items only if known its tariff number and country of origin of goods</td> <td>Total weight: 0,50 / Total Value: 21,49</td> </tr> </tbody> </table> <p>I, the undersigned, whose name and address are given on the item, certify that the particulars given in this declaration are correct and that this item does not contain any dangerous article or articles prohibited by legislation or customs regulations.</p> <p>-Date and sender's signature</p>	Quantity and detailed description of contents	Weight (in kg)	Value (in €)	1 ARTICULOS DEPORTIVOS SPORTS	0,50	21,49	For commercial items only if known its tariff number and country of origin of goods		Total weight: 0,50 / Total Value: 21,49	<p>CORREOS PRUEBA</p> <p>FROM: VIA DUBLIN 7 28042 MADRID ESPAÑA / SPAIN (ES)</p> <p>Light STANDARD</p> <p>POSTAGE PAID LETTERS PRIORITY PRIME TIME LIFTPOST</p> <p>Cust Ref: 217 PCFDOMDUH</p> <p>HGFF HGFGH 987656632</p> <p>TO: CALLE PRUEBA 88888 NEW YORK UNITED STATES OF AMERICA (US)</p> <p>EN CASO DE NO ENTREGA / IN CASE OF NON DELIVERY <input checked="" type="checkbox"/> Devolver al remitente / Return to sender <input type="checkbox"/> Abandonar / Treat as abandoned</p> <p>LX502249749ES</p>
Quantity and detailed description of contents	Weight (in kg)	Value (in €)										
1 ARTICULOS DEPORTIVOS SPORTS	0,50	21,49										
For commercial items only if known its tariff number and country of origin of goods		Total weight: 0,50 / Total Value: 21,49										
<p><b>Correos</b></p> <p>Remitente: CORREOS PRUEBA VIA DUBLIN 7 28042 MADRID MADRID REF: 216 XCPHFNVV Teléfono: CORREOS CORREOS CANARIAS</p> <p>Destinatario: CALLE CANARIAS 5 38200 LA LAGUNA SANTA CRUZ DE TENERIFE Teléfono: Observaciones:</p> <p>Código Bulto: PK43B40720206840138200Z</p> <p>000000000</p>	<p>Paq Premium</p> <p>EXPEDICION: PK43B4072020684D</p>  <p>Valores añadidos</p> <p>Comisario</p> <p>Bulto: 1 / 1 Peso: 1000 gr Peso vol.: 0 gr Fecha etiquetado: 29/11/2018</p>											

### 4.1.3. Imprimir Etiquetas - Etiquetadora

Se seleccionan los envíos que se deseen imprimir y se elige la opción “Generar etiquetas – Etiquetadora” en el desplegable de Acciones Agrupadas.



ID	Cliente	Fecha	Código de expedición	Num Bultos	Recogida	Exportado	Impreso	Manifiesto
213	HGFF HGFGH	27/11/2018 16:28:22	PK43B4072020674P	2				
212	HGFF HGFGH	27/11/2018 16:06:17	PK43B4072020673F	1				
211	HGFF HGFGH	26/11/2018 12:19:39	PK43B4072020671M	1			26/11/2018 13:57:33	
			W43B4072020426S	1			26/11/2018 12:56:01	
			P910406345E5	1			22/11/2018 13:33:52	
			K43B4072020668B	1	22/11/2018 12:44:40		22/11/2018 12:39:52	
			S43B4072055628T	2	22/11/2018 10:54:21		22/11/2018 17:07:53	

Finalmente podemos descargar el PDF generado con las etiquetas listas para su impresión.



- Ejemplo de archivo PDF generado



## 4.2. Generación de la etiqueta de envíos internacionales y nacionales con tramitación aduanera\*

Tras habilitar en la configuración las zonas para las que es necesaria la Tramitación Aduanera, en los pedidos con envíos internacionales o nacionales a destinos que requieran de algún tipo de gestión aduanera, se habilitará en el pedido dentro del bloque “Información Sobre Envío de Correos”, los campos necesarios para poder generar la documentación adicional del transporte:

- Descripción Aduanera del contenido del paquete: se selecciona en un desplegable.
- Valor neto del primer artículo del paquete: El módulo toma por defecto el valor neto del primer artículo del carrito para el pre-registro, pudiendo modificarse.

INFORMACIÓN SOBRE ENVÍO DE CORREOS

ETIQUETA | **ADUANA** | CAMBIO DE TRANSPORTISTA | DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA

Selecciona remitente: Correos Prueba

Seguro a todo riesgo: 0 €  
Max: 6000€

Descripción Bulto

Referencia Bulto: KJWZQYEBP Observaciones:

\*Peso: 1 Kg Largo: 0 cm Ancho: 0 cm Alto: 0 cm Volumétrico: 10 Kg

Descripción Aduanera: Artículos deportivos \* Valor neto primer artículo: 16,51 €

Verificación de datos: Comprueba los datos antes de enviarlos

EXPORTAR ARCHIVO DE TEXTO PRE-REGISTRAR

\* Envíos de paquetería nacional con origen y/o destino Canarias, Ceuta y Melilla o con destino Andorra.

### 4.2.1. Generación de la documentación aduanera

Para envíos

Origen Canarias: cualquier destino excepto Canarias;

Origen Andorra: cualquier destino excepto Andorra;

Origen Península, Baleares, Ceuta y Melilla: destino Andorra, destinos Internacionales

Una vez se haya generado la etiqueta del envío, se activa la pestaña Aduana del bloque “Información sobre Envío de Correos”.

INFORMACIÓN SOBRE ENVÍO DE CORREOS

ETIQUETA | **ADUANA** | CAMBIO DE TRANSPORTISTA | DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA

Se podrá solicitar:

- DUA: para envíos de paquetería nacional a Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra y paquetería internacional fuera de la UE.
- Declaración de Contenido: para envíos a cualquier destino internacional o nacional con tramitación aduanera.



Documentación aduanera

Número de bultos:  [SOLICITAR DUA](#)

Declaración de contenido: [SOLICITAR DOCUMENTACIÓN](#)

Se generarán unos nuevos enlaces para “Descargar documentación” de la Declaración de Contenido (CN23/CP71) y para “Descargar DUA” (Escrito de autorización para su tramitación).



ETIQUETA | ADUANA | CAMBIO DE TRANSPORTISTA | DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA

Declaración de contenido

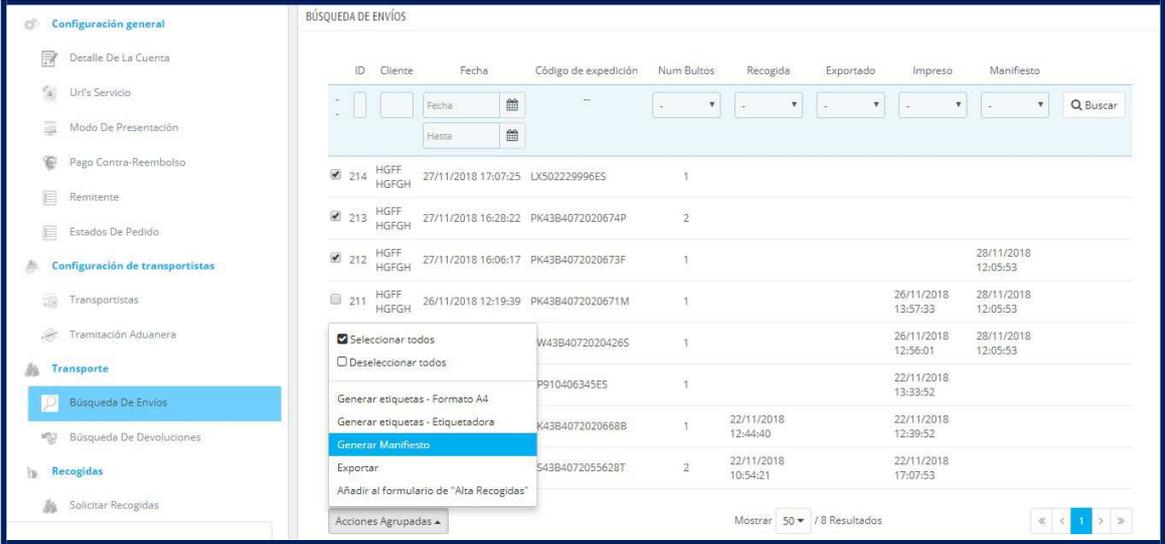
PK43B40720206710199500C [Descargar documentación](#)

Documentación DUA: [Descargar DUA](#)

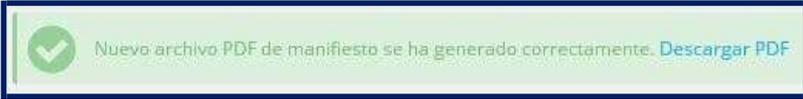
### 4.3. Generar Manifiesto

Otra opción más del desplegable Acciones Agrupadas del apartado Búsqueda de Envíos es la de generar un Manifiesto o relación de envíos.

Se seleccionan los envíos a incluir y se elige la opción de Generar Manifiesto.



Finalmente se genera el enlace para descargar el manifiesto generado en PDF.



- Ejemplo de Manifiesto generado

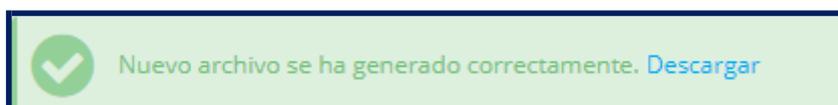
CORREOS		CLIENTE: Correos Prueba		CÓDIGO DE CLIENTE: 43B4		FECHA: 28/11/2018	
Nº ENVÍO	DEST./CONSIG	BULTOS	KILOS	REEMB.	SEGURO	VAL. ANADIDOS	
LX50229996ES	HGFF HGFGH calle prumba 88888 new york	1	1.00	0€	0.00€		
PK43B40720206740115001F.PK43B40720206740215001P	HGFF HGFGH asdf 15001 A Coruña	1	3.00	0€	0.00€		
PK43B40720206730128028L	HGFF HGFGH direccion 1 28028 madrid	1	1.00	0€	0.00€		
PK43B40720206710199500C	HGFF HGFGH PRUEBA AD500 ANDORRA LA BELLA	1	2.00	0€	0.00€		
PW43B40720204260128042T	HGFF HGFGH CALLE VIA DE DUBLIN 7 28042 MADRID	1	1.00	0€	0.00€		
CP91040634SE5	HGFF HGFGH Boston 99100 Boston	1	0.50	0€	0.00€		
PK43B40720206880199500A	HGFF HGFGH almansa 02040 almansa	1	1.00	0€	0.00€		
PS43B40720556280199500S.PS43B4072055628029500Q	HGFF HGFGH JOAN MARAGALL 10 AD500 ANDORRA LA VELLA	1	3.00	0€	0.00€		
Paq Estándar Oficina		1	3	0€	0€		
Paq Premium CityPaq		1	1	0€	0€		
Paq Premium Domicilio		4	7	0€	0€		
Paq Light Internacional		1	1	0€	0€		
Paq Standard Internacional		1	0.5	0€	0€		
<b>Totales</b>		<b>8</b>	<b>12.50</b>	<b>0€</b>	<b>0€</b>		

#### 4.4. Exportar envíos etiquetados

Se seleccionan los envíos a exportar y elegimos la acción “Exportar” en el desplegable de Acciones Agrupadas.

ID	Cliente	Fecha	Código de expedición	Num Bultos	Recogida	Exportado	Impreso	Manifiesto
214	HGFF HGFGH	27/11/2018 17:07:25	LX502229996ES	1				28/11/2018 12:07:19
213	HGFF HGFGH	27/11/2018 16:28:22	PK43B4072020674P	2				28/11/2018 12:07:20
212	HGFF HGFGH	27/11/2018 16:06:17	PK43B4072020673F	1				28/11/2018 12:07:20
211	HGFF HGFGH	26/11/2018 12:19:39	PK43B4072020671M	1		26/11/2018 13:57:33	28/11/2018 12:07:20	28/11/2018 12:07:20
			W43B4072020426S	1		26/11/2018 12:56:01	28/11/2018 12:07:20	
			P910408345ES	1		22/11/2018 13:33:52	28/11/2018 12:07:20	
			K43B4072020668B	1	22/11/2018 12:44:40	22/11/2018 12:39:52	28/11/2018 12:07:20	
			S43B4072055628T	2	22/11/2018 10:54:21	22/11/2018 17:07:53	28/11/2018 12:07:20	

- Se genera un archivo TXT separado por “|” con los datos de los envíos seleccionados.

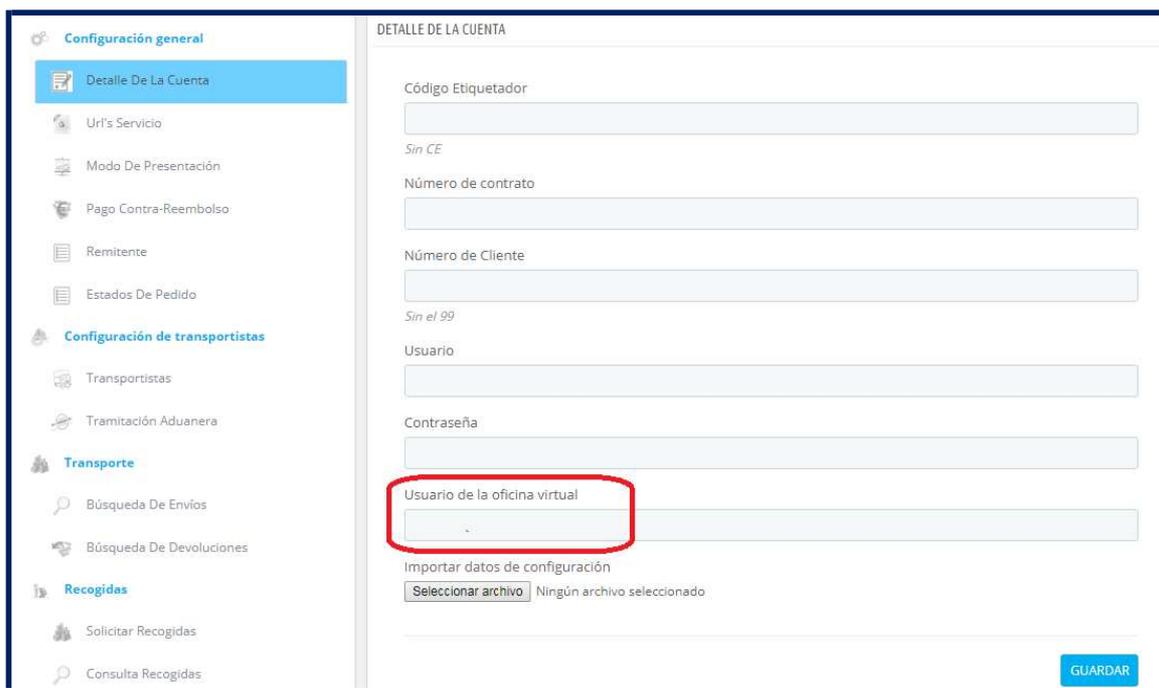


- Ejemplo de fichero TXT generado



## 5. Recogidas

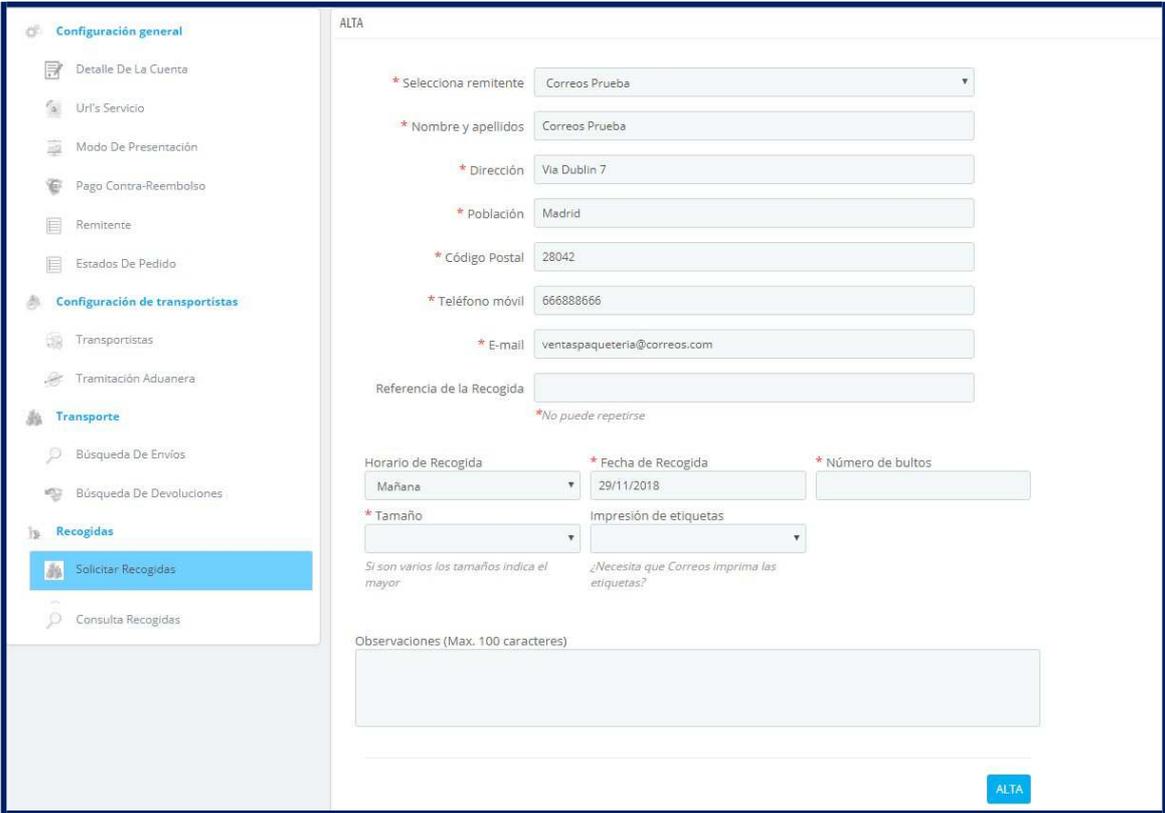
Previamente a solicitar una recogida, debemos asegurarnos que está correctamente configurado en el apartado Detalles de la cuenta del bloque Configuración general, el usuario de acceso a la Oficina Virtual de Correos.



The screenshot shows the 'Detalle de la Cuenta' configuration page. The left sidebar contains a menu with categories: 'Configuración general', 'Configuración de transportistas', 'Transporte', and 'Recogidas'. The 'Recogidas' category is expanded, showing 'Solicitar Recogidas' and 'Consulta Recogidas'. The main content area is titled 'DETALLE DE LA CUENTA' and contains several input fields: 'Código Etiquetador', 'Número de contrato', 'Número de Cliente', 'Usuario', and 'Contraseña'. Below these is a field for 'Usuario de la oficina virtual', which is highlighted with a red rectangle. At the bottom, there is an 'Importar datos de configuración' section with a 'Seleccionar archivo' button and the text 'Ningún archivo seleccionado'. A 'GUARDAR' button is located in the bottom right corner.

## 5.1. Solicitar Recogidas

Desde este apartado podemos solicitar las Recogidas de los envíos. En el formulario se recogen los datos del Remitente que tienes configurado por defecto, pero son modificables.



The screenshot shows the 'Solicitar Recogidas' form in the PrestaShop interface. The form is titled 'ALTA' and contains several fields for entering recipient information. The fields are:

- \* Selección de remitente: Correos Prueba
- \* Nombre y apellidos: Correos Prueba
- \* Dirección: Via Dublin 7
- \* Población: Madrid
- \* Código Postal: 28042
- \* Teléfono móvil: 666888666
- \* E-mail: ventaspaqueteria@correos.com
- Referencia de la Recogida: (empty field)
- \* No puede repetirse
- Horario de Recogida: Mañana
- \* Fecha de Recogida: 29/11/2018
- \* Número de bultos: (empty field)
- \* Tamaño: (empty dropdown)
- Impresión de etiquetas: (empty dropdown)
- Si son varios los tamaños indica el mayor
- ¿Necesita que Correos imprima las etiquetas?
- Observaciones (Max. 100 caracteres): (empty text area)
- ALTA button

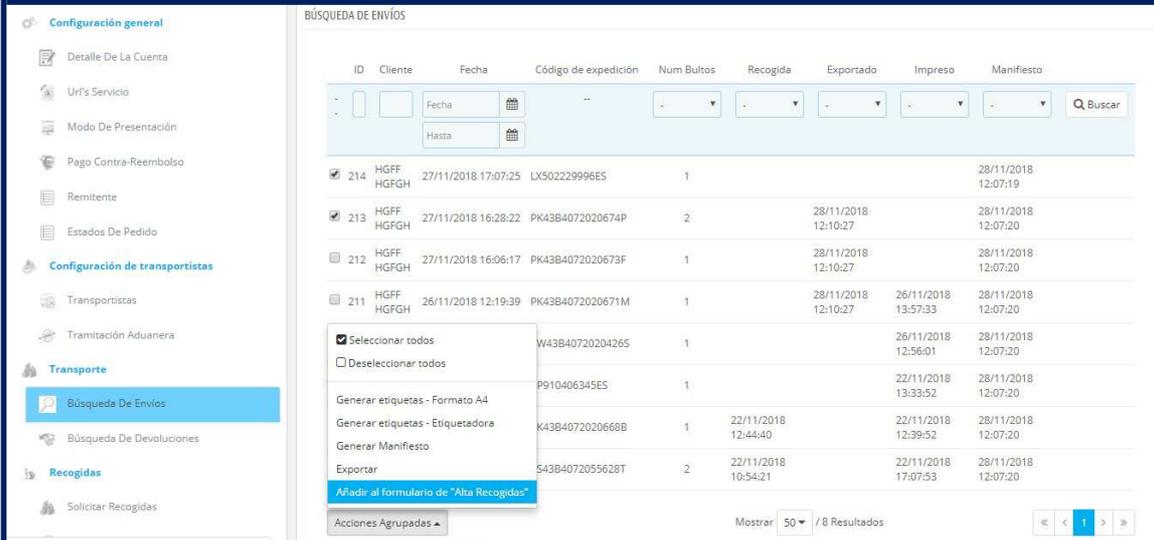
Existen unos campos obligatorios que son aquellos que están marcados con asterisco; También, podemos pedir que Correos venga con las etiquetas impresas al recoger los envíos, con un máximo de 5 bultos por recogida solicitada.

Para poder seleccionar los envíos de los cuales hay que imprimir las etiquetas te muestra un enlace que te redirige al apartado Búsqueda de Envíos.



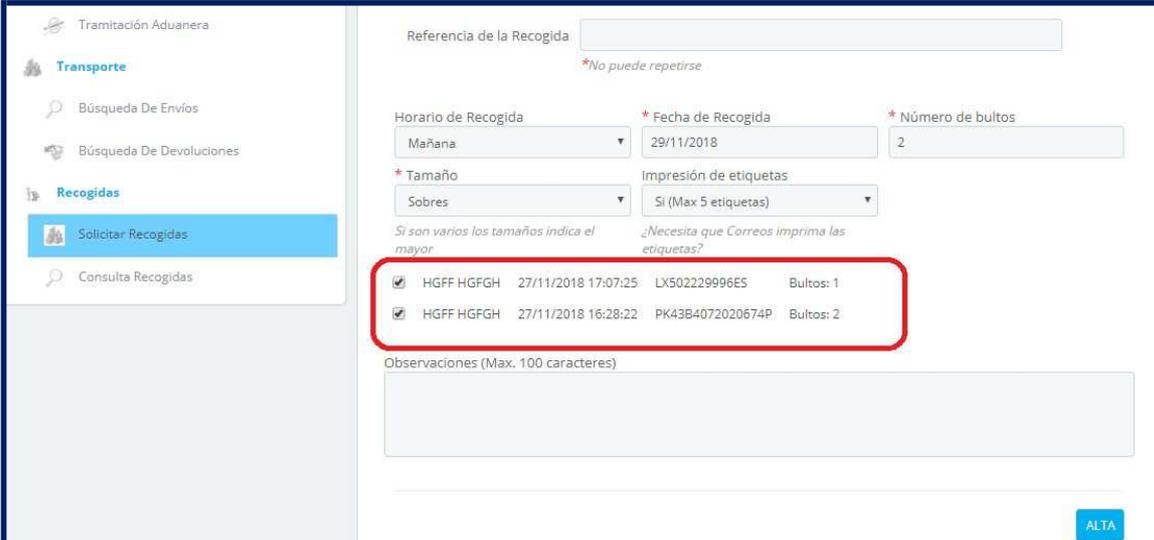
The close-up screenshot shows the 'Tamaño' and 'Impresión de etiquetas' fields. The 'Tamaño' field is a dropdown menu with the text 'Si son varios los tamaños indica el mayor' below it. The 'Impresión de etiquetas' field is a dropdown menu with the text '¿Necesita que Correos imprima las etiquetas?' below it. Below these fields, there is a note: 'Por favor, seleccione máximo 5 envíos desde pestaña búsqueda de envíos. Luego desde el botón de Acciones Agrupadas seleccione "Añadir al formulario de "Alta Recogidas"'.

Y desde Búsqueda de Envíos seleccionamos los envíos y en Acciones Agrupadas/Añadir al formulario de “Alta Recogidas”



ID	Cliente	Fecha	Código de expedición	Num Bultos	Recogida	Exportado	Impreso	Manifiesto
214	HGFF HGFGH	27/11/2018 17:07:25	LX502229996ES	1				28/11/2018 12:07:19
213	HGFF HGFGH	27/11/2018 16:28:22	PK43B4072020674P	2		28/11/2018 12:10:27		28/11/2018 12:07:20
212	HGFF HGFGH	27/11/2018 16:06:17	PK43B4072020673F	1		28/11/2018 12:10:27		28/11/2018 12:07:20
211	HGFF HGFGH	26/11/2018 12:19:39	PK43B4072020671M	1		28/11/2018 12:10:27	26/11/2018 13:57:33	28/11/2018 12:07:20
			W43B4072020426S	1			26/11/2018 12:56:01	28/11/2018 12:07:20
			P910406345ES	1			22/11/2018 13:33:52	28/11/2018 12:07:20
			K43B4072020668B	1	22/11/2018 12:44:40		22/11/2018 12:39:52	28/11/2018 12:07:20
			S43B4072055628T	2	22/11/2018 10:54:21		22/11/2018 17:07:53	28/11/2018 12:07:20

Y se añaden dichos envíos en la Solicitud de Recogida para que Correos lleve las etiquetas impresas a la hora de realizar la Recogida.

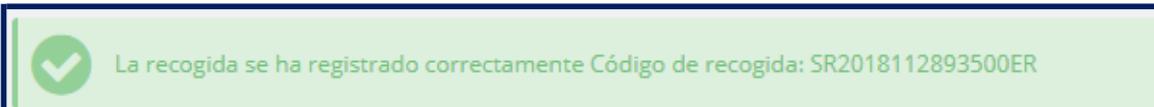


Horario de Recogida	* Fecha de Recogida	* Número de bultos
Mañana	29/11/2018	2

* Tamaño	Impresión de etiquetas
Sobres	Si (Max 5 etiquetas)

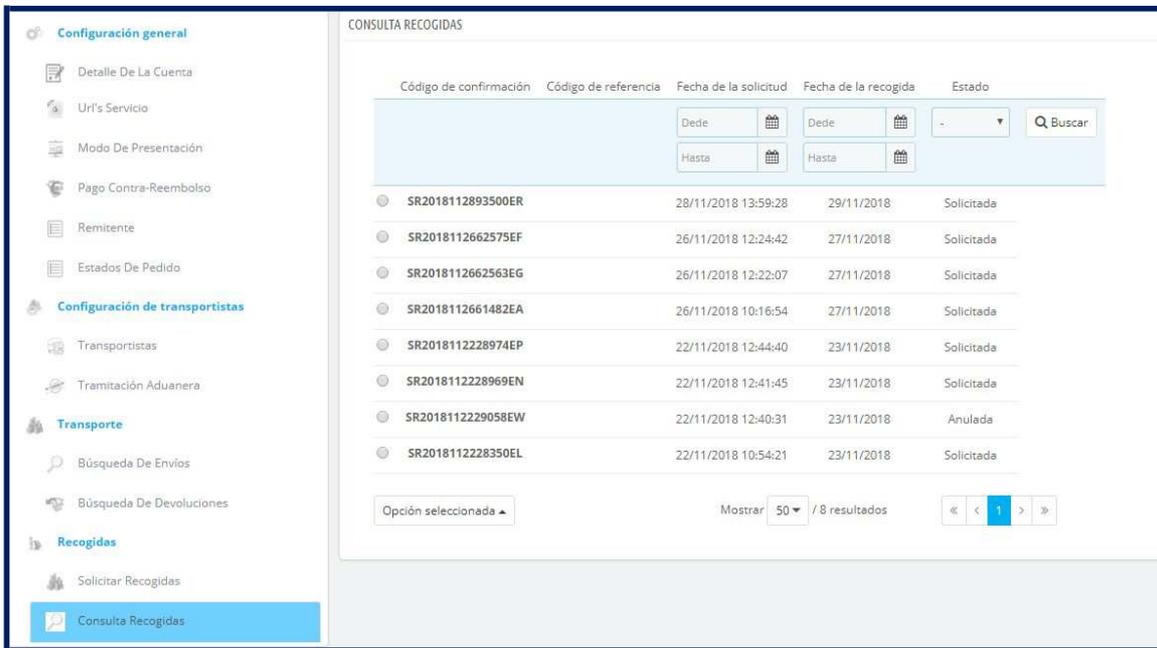
<input checked="" type="checkbox"/>	HGFF HGFGH	27/11/2018 17:07:25	LX502229996ES	Bultos: 1
<input checked="" type="checkbox"/>	HGFF HGFGH	27/11/2018 16:28:22	PK43B4072020674P	Bultos: 2

Cuando hayamos cumplimentado todos los datos necesarios, solicitaremos la Recogida, registrándose con un código SR que se mostrará en el mensaje.



## 5.2. Consulta de Recogidas

Desde este apartado podemos consultar las solicitudes que hayamos realizado y desde la pestaña de Opción seleccionada podremos realizar diferentes acciones:



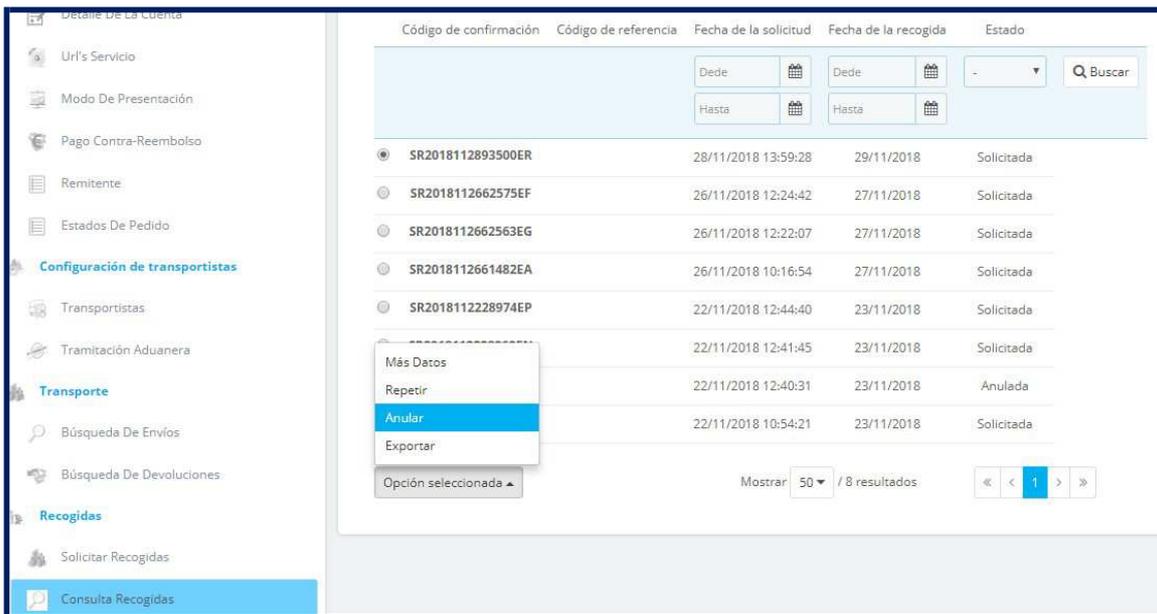
**CONSULTA RECOGIDAS**

Código de confirmación	Código de referencia	Fecha de la solicitud	Fecha de la recogida	Estado
SR2018112893500ER		28/11/2018 13:59:28	29/11/2018	Solicitada
SR2018112662575EF		26/11/2018 12:24:42	27/11/2018	Solicitada
SR2018112662563EG		26/11/2018 12:22:07	27/11/2018	Solicitada
SR2018112661482EA		26/11/2018 10:16:54	27/11/2018	Solicitada
SR2018112228974EP		22/11/2018 12:44:40	23/11/2018	Solicitada
SR2018112228969EN		22/11/2018 12:41:45	23/11/2018	Solicitada
SR2018112229058EW		22/11/2018 12:40:31	23/11/2018	Anulada
SR2018112228350EL		22/11/2018 10:54:21	23/11/2018	Solicitada

Opción seleccionada ▾      Mostrar 50 / 8 resultados      « < 1 > »

### 5.2.1. Anular Recogidas

Para Anular una Recogida, desde Consulta de Recogidas, la seleccionamos y en Opción Seleccionada/Anular. Te confirma que la solicitud ha sido Anulada.



**CONSULTA RECOGIDAS**

Código de confirmación	Código de referencia	Fecha de la solicitud	Fecha de la recogida	Estado
SR2018112893500ER		28/11/2018 13:59:28	29/11/2018	Solicitada
SR2018112662575EF		26/11/2018 12:24:42	27/11/2018	Solicitada
SR2018112662563EG		26/11/2018 12:22:07	27/11/2018	Solicitada
SR2018112661482EA		26/11/2018 10:16:54	27/11/2018	Solicitada
SR2018112228974EP		22/11/2018 12:44:40	23/11/2018	Solicitada
		22/11/2018 12:41:45	23/11/2018	Solicitada
		22/11/2018 12:40:31	23/11/2018	Anulada
		22/11/2018 10:54:21	23/11/2018	Solicitada

Opción seleccionada ▾      Mostrar 50 / 8 resultados      « < 1 > »

También puedes:

- **Más Datos** podrás ver los datos que contiene la Recogida pero sin modificarlos.

Detalles de la recogida

\* Nombre y apellidos

\* Dirección

\* Población

\* Código postal

\* Teléfono móvil

\* E-mail

referencia de la recogida

\* Código de confirmación

Hora de la recogida  \* Fecha de la recogida  \* Número de bultos

\* Tamaño  Impresión de etiquetas

Si son varios los tamaños indica el mayor ¿Necesita que Correos imprima las etiquetas?

- **Repetir**, volver a solicitar una Recogida con los datos mismos datos que contiene la Recogida seleccionada.

ALTA

\* Selecciona remitente

\* Nombre y apellidos

\* Dirección

\* Población

\* Código Postal

\* Teléfono móvil

\* E-mail

Referencia de la Recogida

\*No puede repetirse

Horario de Recogida  \* Fecha de Recogida  \* Número de bultos

- Exportar a fichero txt.

exp-collection (5).txt: Bloc de notas

Archivo Edición Formato Ver Ayuda

Correos Prueba | . | Madrid | 28042 | 666888666 | ventaspaqueteria@correos.com | Correos Prueba | 10:00 | 01/12/2018 | 1 | 10 | N |

## 6. Gestión de Devoluciones

### 6.1. Previa solicitud RMA del comprador

Cuando se haya recibido una solicitud RMA (Autorización de Devolución de Mercancía) por parte de un cliente, ésta quedará registrada en estado “Pendiente de confirmación” dentro del menú:

Atención al cliente > Devoluciones de mercancía

The screenshot shows the 'Atención al cliente' menu with 'Devoluciones de mercancía' selected. Below it is a table titled 'DEVOLUCIONES DE MERCANCÍA' with columns for ID, ID del pedido, Estado, and Fecha de creación. The table contains one entry with ID 29, ID del pedido 757, Estado 'Pendiente de confirmación', and Fecha de creación 11/02/2017.

Una vez se acceda a una solicitud RMA en “Pendiente de confirmación”, los pasos a seguir son:

1. Para pre-registrar el envío y generar la etiqueta hay que actualizar el estado a ‘Pendiente del paquete’ y ‘Guardar’.

The screenshot shows the 'AUTORIZACIÓN DE DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA (RMA)' form. The 'Estado' dropdown menu is open, showing options: 'Pendiente de confirmación', 'Pendiente del paquete', 'Paquete recibido', 'Devolución denegada', 'Devolución completada', 'Solicitar recogida Correos', and 'Pendiente paquete SIN etiqueta'. The 'Pendiente del paquete' option is highlighted with a red box. The form also shows client information (HGFF HGFGH), order details (Pedido #216 del 29/11/2018), and a table of products with one entry: 'Blusa - Size : S - Color : Negro' with quantity 1 and an 'Eliminar' button.

2. Vuelve a entrar en dicha solicitud y pincha en el enlace [Gestione la devolución desde el pedido](#) y te lleva a la pestaña Devolución de Mercancía.



INFORMACIÓN SOBRE ENVÍO DE CORREOS

ETIQUETA ADUANA CAMBIO DE TRANSPORTISTA **DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA**

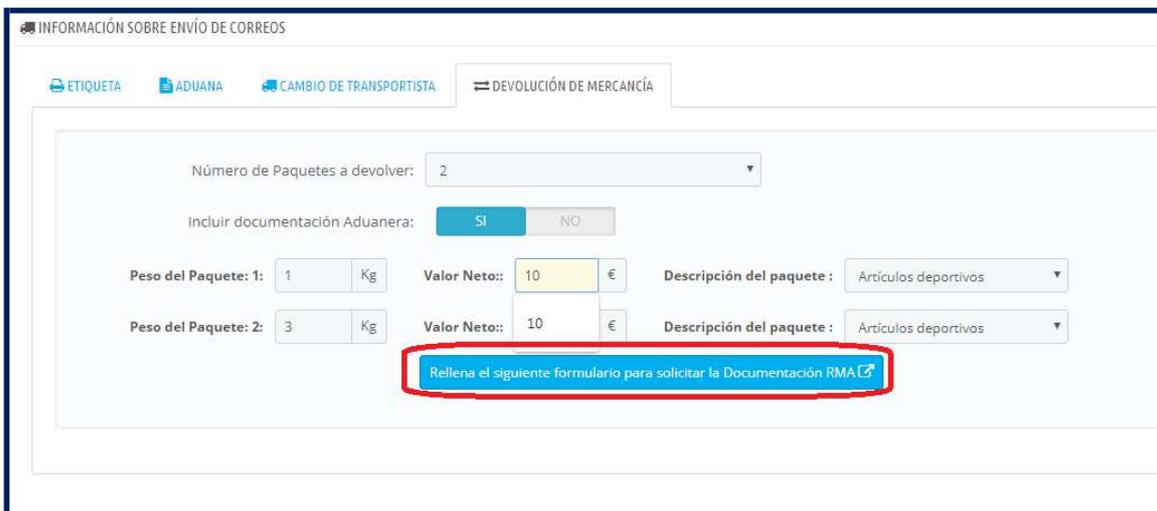
Número de Paquetes a devolver: 1

Incluir documentación Aduanera: SI NO

Peso del Paquete: 1: 0.000 Kg

[Rellena el siguiente formulario para solicitar la Documentación RMA](#)

Y desde aquí podrás realizar el pre-registro del envío, en el caso que la devolución tenga varios paquetes se realizará una etiqueta Paq Retorno para cada uno de ellos y se podrá gestionar la documentación internacional necesaria.



INFORMACIÓN SOBRE ENVÍO DE CORREOS

ETIQUETA ADUANA CAMBIO DE TRANSPORTISTA **DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA**

Número de Paquetes a devolver: 2

Incluir documentación Aduanera: SI NO

Peso del Paquete: 1: 1 Kg Valor Neto: 10 € Descripción del paquete: Artículos deportivos

Peso del Paquete: 2: 3 Kg Valor Neto: 10 € Descripción del paquete: Artículos deportivos

[Rellena el siguiente formulario para solicitar la Documentación RMA](#)

Se confirman los datos tanto de Remitente como del Destinatario pudiendo siempre modificarlos.

Datos del remitente	Datos del destinatario
Nombre del remitente <input type="text" value="HGFF"/>	Selecciona destinatario <input td="" type="text" value="Correos Prueba" ▼<=""/>
Apellidos del remitente <input type="text" value="HGFGH"/>	Nombre del destinatario <input type="text" value="Correos"/>
DNI/NIF <input type="text"/>	Apellidos del destinatario <input type="text" value="Prueba"/>
Empresa del remitente <input type="text"/>	DNI/NIF <input type="text"/>
Persona de contacto <input type="text" value="HGFF HGFGH"/>	Empresa del destinatario <input type="text"/>
Dirección <input type="text" value="asdf"/>	Persona de contacto <input type="text"/>
Población <input type="text" value="A Coruña"/>	Dirección <input type="text"/>
Código Postal <input type="text" value="15001"/>	Población <input type="text" value="Madrid"/>
Provincia <input type="text" value="A Coruña"/>	Código Postal <input type="text"/>
Teléfono fijo <input type="text"/>	Provincia <input type="text" value="Madrid"/>
Teléfono móvil <input type="text"/>	Teléfono fijo <input type="text"/>
E-mail <input type="text"/>	Teléfono móvil <input type="text"/>
	E-mail <input type="text"/>

### Mensaje E-mail

Se adjunta la etiqueta que puede imprimir y pegar al paquete. Si lo prefiere, puede anotar el Código de Bulto y facilitarlo en la oficina de Correos más cercana o contacte con nosotros para organizar la recogida. Si en este email recibe la Documentación CN23/CP71 debe acompañarla al envío impresa y firmada por usted

*El mensaje e-mail que recibirá el cliente al Solicitar Documentación RMA*

Y una vez que se solicita, se genera el pre-registro de los envíos y el comprador recibe un correo electrónico con la etiqueta de devolución adjunta y la documentación internacional necesaria, también lo podrá descargar él mismo desde su Historial de Pedidos accediendo al pedido del que haya solicitado la devolución.

INFORMACIÓN SOBRE ENVÍO DE CORREOS

ETIQUETA | ADUANA | CAMBIO DE TRANSPORTISTA | DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA

Etiquetas RMA

Bulto 1: L343B40720205280128042D [Descargar etiqueta](#) [Declaración de contenido](#) | Pre registro (29/11/2018) [Localizador de envíos](#)

Bulto 2: L343B40720205290128042X [Descargar etiqueta](#) [Declaración de contenido](#) | Pre registro (29/11/2018) [Localizador de envíos](#)

3. El comprador podrá dirigirse con el código del envío de la etiqueta de devolución recibida a cualquier oficina de Correos para devolver su pedido.

Si fuera necesario que Correos recogiera la devolución en el domicilio del comprador, se podrá solicitar una recogida desde Búsqueda de Devoluciones y al solicitar Recogidas te lleva a la pantalla de alta de Recogidas.

Configuración general

- Detalle De La Cuenta
- Url's Servicio
- Modo De Presentación
- Pago Contra-Reembolso
- Remitente
- Estados De Pedido
- Configuración de transportistas
  - Transportistas
  - Tramitación Aduanera
- Transporte
  - Búsqueda De Envíos
  - Búsqueda De Devoluciones**

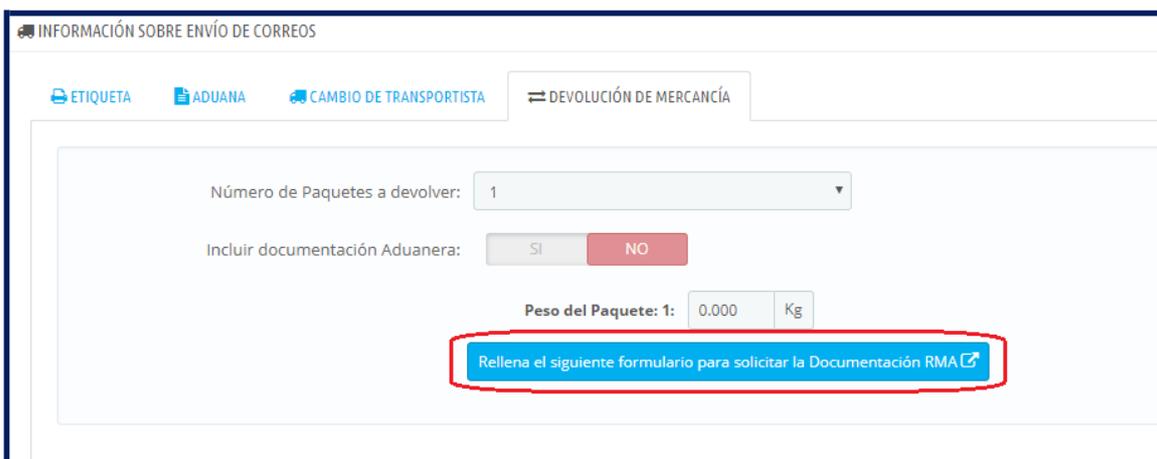
BÚSQUEDA DE DEVOLUCIONES

ID Pedido	Cliente	Fecha	Código de Envío	Etiqueta RMA	Declaración de Contenido	Solicitar Recogida
216	Correos Canarias	29/11/2018 17:02:58	L343B40720205280128042D L343B40720205290128042X	<a href="#">Descargar Etiqueta</a> <a href="#">Descargar Etiqueta</a>	<a href="#">Declaración de Contenido</a> <a href="#">Declaración de Contenido</a>	<input checked="" type="checkbox"/> Solicitar Recogida
210	CORREOS ANDORRA	26/11/2018 12:55:53	L343B40720205240128042M	<a href="#">Descargar Etiqueta</a>	<a href="#">Declaración de Contenido</a>	<input type="checkbox"/> Solicitar Recogida
209	correos HGFGH	26/11/2018 12:27:23	L343B40720205220128042A	<a href="#">Descargar Etiqueta</a>	<a href="#">Declaración de Contenido</a>	<input type="checkbox"/> Solicitar Recogida
206	correos HGFGH	22/11/2018 10:50:02	L343B40720205200128042R L343B40720205210128042W	<a href="#">Descargar Etiqueta</a> <a href="#">Descargar Etiqueta</a>	<a href="#">Declaración de Contenido</a> <a href="#">Declaración de Contenido</a>	<input type="checkbox"/> Solicitar Recogida

Mostrar 50 / 4 resultados

## 6.2. Generar RMA (sin solicitud previa del comprador)

El módulo de Correos – PrestaShop también permite generar una devolución de mercancía sin que exista una solicitud RMA previa del comprador desde el pedido, la pestaña Devolución de Mercancía



INFORMACIÓN SOBRE ENVÍO DE CORREOS

ETIQUETA ADUANA CAMBIO DE TRANSPORTISTA **DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA**

Número de Paquetes a devolver: 1

Incluir documentación Aduanera: SI NO

Peso del Paquete: 1: 0.000 Kg

Rellena el siguiente formulario para solicitar la Documentación RMA

Y desde aquí el procedimiento sería igual al anterior explicado (pág. 43)

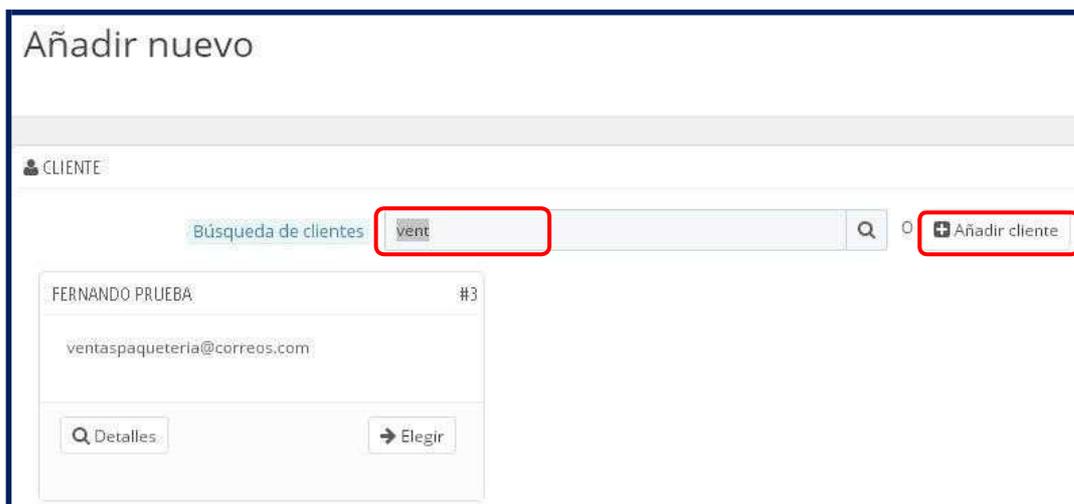
## 7. Pedidos desde el back office

El módulo Correos – PrestaShop permite realizar pedidos desde el back office de la tienda de todos los transportistas de Correos.

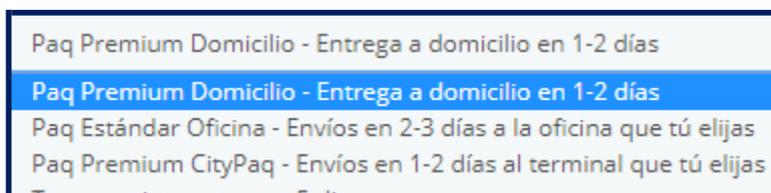
Se realiza desde Pedidos > Pedidos > Añadir Nuevo pedido



1. Se debe buscar el cliente al que va dirigido el pedido buscándolo en la base de datos de nuestros clientes o añadiendo un nuevo cliente en caso de que no esté registrado.



2. Se debe seleccionar el producto o productos a incorporar en el nuevo pedido (o usar un pedido anterior del cliente elegido) y, posteriormente, el método de envío dentro del desplegable.



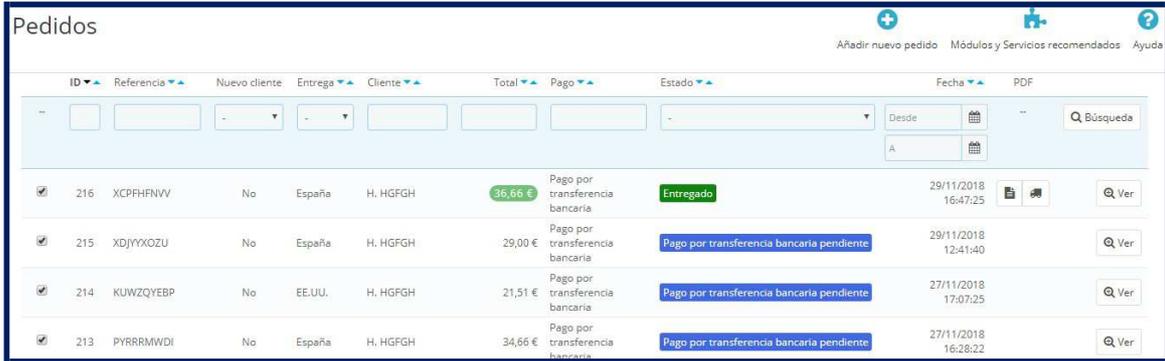
Elegimos la forma de pago y “Creamos pedido” que acabará como último pedido entrante en la sección de Pedidos.

## 8. Exportación fichero de pedidos

Esta funcionalidad permite exportar los datos de los pedidos a un fichero de texto desde:

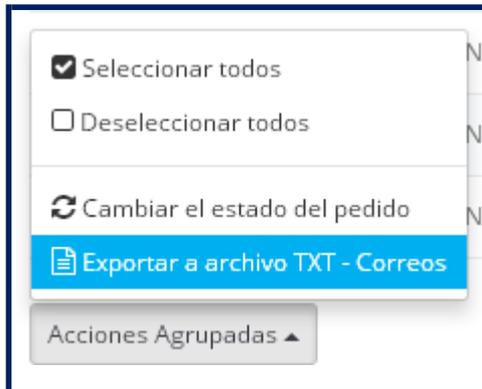
Pedidos > Pedidos

Se eligen los pedidos a exportar (son válidos de cualquier transportista).



ID	Referencia	Nuevo cliente	Entrega	Cliente	Total	Pago	Estado	Fecha	PDF
<input checked="" type="checkbox"/>	216 XCPFHFNWV	No	España	H. HGFGH	36,66 €	Pago por transferencia bancaria	Entregado	29/11/2018 16:47:25	
<input checked="" type="checkbox"/>	215 XDJYXOZU	No	España	H. HGFGH	29,00 €	Pago por transferencia bancaria	Pago por transferencia bancaria pendiente	29/11/2018 12:41:40	
<input checked="" type="checkbox"/>	214 KUWZQYEBP	No	EE.UU.	H. HGFGH	21,51 €	Pago por transferencia bancaria	Pago por transferencia bancaria pendiente	27/11/2018 17:07:25	
<input checked="" type="checkbox"/>	213 PYRRMWDI	No	España	H. HGFGH	34,66 €	Pago por transferencia bancaria	Pago por transferencia bancaria pendiente	27/11/2018 16:28:22	

Se selecciona la opción de “Exportar a archivo TXT – Correos” en el desplegable de Acciones Agrupadas.



Se genera un fichero .TXT con separador “|” con los datos principales de cada pedido y que puede ser exportado a otro sistema de pre-registro de envíos como el Generador de Etiquetas de Correos (GECO).

```
|Jose Cuervo Cuervo|Consulado España en Paris|Jose|165, Boulevard Malesherbes|Paris||75840|75840|FR|
|Fernando Prueba Prueba|Correos|Fernando|AVENIDA DEL CID 22|VALENCIA|Madrid|46018|46018|ES|915555555|
|Fernando Prueba Prueba|Correos|Fernando|AVDA. ARCHIDUQUE CARLOS, 70|VALENCIA|Madrid|46018|46018|ES|9
|Fernando Prueba Prueba|Correos|Fernando|AVDA. ARCHIDUQUE CARLOS, 70|VALENCIA|Madrid|46018|46018|ES|9
```

## 9. Cambio de transportista

Cuando se recibe un pedido, el módulo de Correos ofrece la posibilidad de indicar un transportista distinto al que ha elegido el comprador.

En el pedido, dentro del bloque "INFORMACION SOBRE ENVÍO DE CORREOS", pestaña "CAMBIO DE TRANSPORTISTA".



INFORMACIÓN SOBRE ENVÍO DE CORREOS

ETIQUETA | ADUANA | CAMBIO DE TRANSPORTISTA | DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA

Transportista: Paq Premium Domicilio (0%) ACTUALIZAR

Costo de envío: 4.00 € (IVA incl.)

Costo de envío: 4.00 € (IVA excl.)

Habilitar otras tasas: % SI NO

Peso: 1.000 kg

Se selecciona otro transportista y se actualiza, quedándose el nuevo transportista grabado para poder realizar una nueva etiqueta.

Si cambiamos a un transportista con modalidad de entrega en Oficina, debemos definirla a posteriori, introduciendo el código postal de destino y seleccionando una oficina del desplegable.



Oficina elegida: BERGA - ROSER 40, BERGA-CIUTAT

Código postal: 08600 CAMBIAR OFICINA

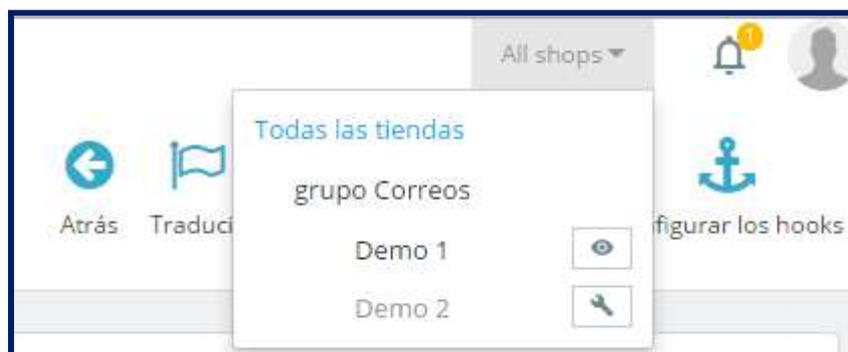
Verificación de datos: Comprueba los datos antes de enviarlos 

EXPORTAR ARCHIVO DE TEXTO PRE-REGISTRAR

A continuación se selecciona "PRE-REGISTRAR", generándose la etiqueta con esa nueva oficina elegida.

## 10. Multi-tienda

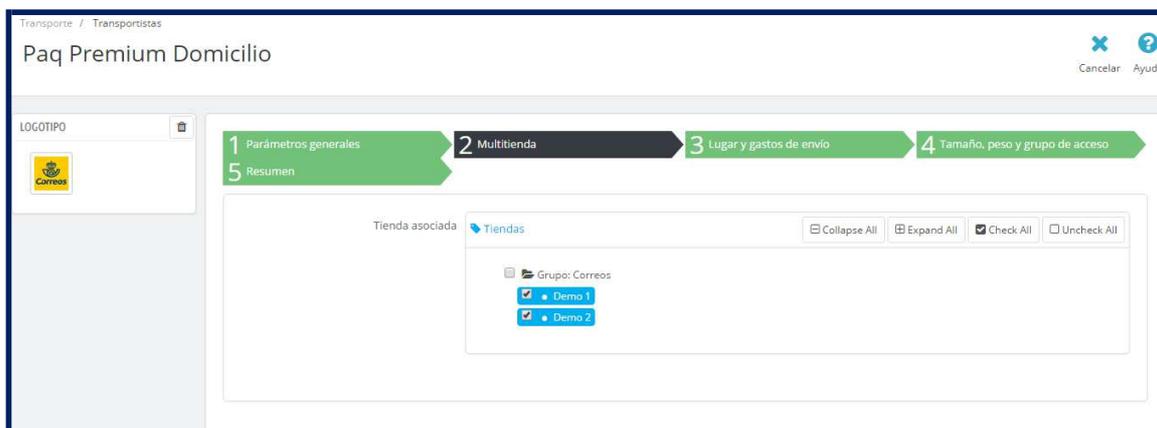
Actualmente la versión 1.7 de PrestaShop admite la posibilidad de gestión de múltiples tiendas en un mismo panel de administración.



Con el módulo de Correos – PrestaShop, cada una de estas tiendas puede ser gestionada con distintas configuraciones (contrato, etc.). Para ello hay que configurar el módulo de Correos con los datos (Código etiquetador/nº contrato/nº cliente/ usuario de Correos/password de Correos) de cada tienda.

El usuario de Correos y la password de Correos pueden compartirse en todas las tiendas de una misma instalación de PrestaShop, o ser distintas en cada tienda.

En Multi-tienda, a la hora de configurar los gastos de envío en los transportistas, habrá que indicar a qué tienda o tiendas se ha de aplicar (paso 2 de la configuración de los transportistas).



## 11. Asistencia Técnica

Cualquier consulta o incidencia sobre el funcionamiento del módulo de Correos, puedes hacérsola llegar a través del correo electrónico:

[ventaspaqueteria@correos.com](mailto:ventaspaqueteria@correos.com)

Según sea una Incidencia o Consulta, y para que sean tratadas de forma correcta, te solicitamos que lo indiques en el asunto del email, además del nombre de tu tienda:

- PrestaShop Incidencia – *Nombre de la tienda*
- PrestaShop Consulta – *Nombre de la tienda*

**Si se trata de una Incidencia**, y para que sea resuelta en la mayor brevedad, indicanos en detalle la misma, aportando todos los datos que consideres necesarios que puedan ayudar a resolverla (capturas de pantalla, funcionalidad del módulo con error, etc.), además de indicarnos los datos relativos a tu contrato con Correos: CIF empresa, número de contrato y/o cliente.

**Si se trata de una Consulta**, te pedimos que lo hagas de forma concreta, para que nuestra respuesta sea de total utilidad para ti.

En ambos casos, sería conveniente que nos facilitaras los siguientes datos:

- **Versión del módulo** de Correos instalada.
- **Versión de** tu plataforma **PrestaShop**.

Si tienes alguna **Sugerencia** que podría mejorar nuestro módulo, no dudes en hacérsola llegar a través del mismo medio, indicando en el asunto que se trata de una sugerencia.

Equipo de Soporte

*Subdirección de Productos y Canal Digital - Correos*