

# **GUÍA DE SERVICIOS DE TRANSPORTE**

## INFORMACIÓN GENERAL SOBRE ZELERIS

Zeleris es una empresa perteneciente 100% al Grupo Telefónica. Consta de cinco áreas de negocio:

### Transporte Nacional e Internacional

- **1.300 clientes** procedentes de una gran variedad de sectores: comercio electrónico, editoriales, telecomunicaciones, electrónica de consumo, etc.
- La facturación de Zeleris en este negocio se divide al 50% entre el Grupo Telefónica y otras empresas.

### Logística

- Superficie de almacenaje de 20.000 m2 distribuida entre dos almacenes logísticos dedicados en Madrid (Daganzo de Arriba y Pinto), y acuerdos con diferentes Operadores.
- El Servicio de Logística de Zeleris se caracteriza por flexibilidad operativa, integración completa de logística de almacén con transporte, aplicaciones informáticas propias y métricas e informes de calidad detallados.
- Actualmente somos el Operador Logístico Integral de Telefónica Móviles prestando entre otros, los servicios de Logística Comercial y de Logística Inversa (Servicio Posventa).

### Gestión Documental

- La custodia, digitalización y gestión de documentos aporta importantes ventajas a las empresas, especialmente en lo que se refiere a la reducción de costes, mejora del servicio al cliente, aumento de la productividad y liberación de espacio y recursos para centrarse en su negocio principal.
- Zeleris cuenta con un almacén dedicado a los procesos de digitalización y archivo documental. La producción actual alcanza a 2 millones de imágenes digitalizadas al mes.

### Servicios Corporativos

- La gestión del flujo de personas, documentos y paquetes en inmuebles de oficinas y centros empresariales incluye servicios como recepcionistas, conserjes, azafatas, centralitas, carterías, mensajería, valijas, destrucción de documentos, etc.
- La externalización de este servicio y su gestión integrada contribuye significativamente a reducir costes, mejorar el servicio y liberar recursos para dedicarlos a tareas más productivas.

### Servicios Postales

- Somos especialistas en la gestión de envíos postales. Le proporcionamos alternativas cómodas y a precio competitivo, para gestionar tanto sus envíos regulares de correspondencia como los envíos de campañas publicitarias que puedan requerir la realización de servicios de valor añadido (ej. sobrados, manipulaciones, etc.).

## **SERVICIO DE TRANSPORTE**

### **¿Cómo operar con Zeleris?**

- 1. Recogida de Envíos**
- 2. Preparación de Envíos**
- 3. Seguimiento de Envíos**
- 4. Otra información de interés**
- 5. Guía rápida**
- 6. Enlaces de interés**
- 7. Anexos**

# 1. RECOGIDA DE ENVÍOS

## 1.1.1. Tipos de recogida

La operativa de Zeleris contempla la posibilidad de concertar dos tipos de frecuencia de recogidas:



### ○ RECOGIDAS PROGRAMADAS

En aquellos casos en los que el cliente conozca de manera previa la frecuencia con la que va a disponer de mercancía para enviar (ej. todos los días, un par de días a la semana, etc.). En estos casos las recogidas se realizarán de manera recurrente con la frecuencia programada, y en el horario propuesto por el cliente.

#### ¿Cómo activo una recogida programada?

Para poner en marcha esta forma de funcionamiento, será suficiente con que lo comunique con un par de días de antelación a la primera recogida, a su asesor comercial.

### ○ RECOGIDAS ESPORÁDICAS

En aquellos casos en los que el cliente no conozca de manera previa la frecuencia con la que va a disponer de mercancía para enviar. También para aquellos casos en los que el cliente con una recogida programada, tenga una necesidad puntual de realizar un envío, no cubierta por las recogidas programadas.

#### ¿Cómo activo una recogida esporádica?

Ver apartado 1.1.3.

## IMPORTANTE

**El horario de solicitud y de realización de recogidas varía en función de poblaciones y códigos postales. Para más información, consultar [www.zeleris.com](http://www.zeleris.com).**

## 1.1.2. Horarios de recogida

Con carácter previo a la solicitud de recogida de un envío, puede consultar los horarios de servicio en su población o código postal a través de [www.zeleris.com](http://www.zeleris.com) / Cobertura<sup>1</sup>. Si pulsamos el botón con la leyenda *buscador*, aparecerá la siguiente ventana emergente:

### Cobertura de transporte

Búsqueda de cobertura

#### Búsqueda de cobertura

Introduzca la provincia y población deseada o el código postal para mostrar las coberturas actuales de Zeleris

Provincia

Población

Código postal

Borrar formulario
Enviar

#### Resultado de la búsqueda

1 encontrados

Población	Provincia	Código postal	Hora máxima de llamada <sup>1</sup>	Hora máxima de recogida <sup>2</sup>	Z10	Z14	ZD5	ZPC
MADRID	MADRID	28027	19:00	20:00	x	x	x	x

<sup>1</sup> Hora máxima de llamada: Hora máxima de llamada para que la recogida se realice en el día. Los horarios contemplados son también de aplicación a las órdenes de recogida realizadas vía web.  
<sup>2</sup> Hora máxima de recogida: Hora máxima de realización de la recogida

1 encontrados

Al consultar los datos por código postal o por población, obtendremos dos datos principales:

**HORA MÁXIMA DE LLAMADA:** Hora tope de llamada al 902 16 26 46 para que la recogida se realice en el día. Los horarios contemplados son también de aplicación a las órdenes de recogida realizadas vía Web (ver apartado siguiente ¿Cómo solicitar una recogida?).

**HORA MÁXIMA DE RECOGIDA:** Hora tope de realización de la recogida para que se cumplan los servicios con plazo de un día.

### IMPORTANTE

**Para poder atender sus peticiones de recogida en el mismo día, la orden de recogida deberá realizarse con antelación a lo señalado en el campo Hora Máxima de Llamada.**

<sup>1</sup> El enlace a este apartado está situado en la parte superior derecha de la página Web de Zeleris. Telefónica Servicios Integrales de Distribución S.A.U.

### 1.1.3. ¿Cómo ordenar una recogida?

En el caso de que no hubiese solicitado la realización de una recogida fija o que, por cualquier circunstancia, necesitase solicitar una recogida esporádica a Zeleris, puede hacerlo a través de los siguientes canales:

#### Centro de Atención al Cliente (902 16 26 46)

Contactando directamente con nuestro Centro de Atención al Cliente en el teléfono 902 16 26 46 o a través de un correo electrónico dirigido a [recogidas@zeleris.com](mailto:recogidas@zeleris.com) indicando:



- **Dirección de recogida completa.**
- **Persona y teléfono de contacto.**
- **Nº de bultos.**
- **Peso estimado.**
- **Medidas** (en el caso de que la recogida se vaya a componer de mercancía voluminosa o que pueda requerir de medios especiales para la recogida, deberá indicarlo obligatoriamente en su petición).

#### Web de recogidas Zeleris

De manera adicional al canal telefónico, existe la posibilidad de **solicitar recogidas a través de la Web de recogidas de Zeleris<sup>2</sup>.**



La Web de recogidas indica a través de un proceso sencillo, qué datos son de carácter obligatorio para poder grabar la recogida. Una vez cumplimentado el formulario, bastará con pulsar el botón “Grabar recogida” para que la recogida quede solicitada.

En este caso, **podremos optar de manera adicional por grabar también los datos de destino del envío.**

Otros servicios disponibles a través de la Web de recogidas son:

- **Visualización e impresión de Albaranes**
- **Grabación de solicitudes con preexpedición**
- **Mantenimiento y utilización de Centros de recogida y destinos**
- **Consulta de estado de las solicitudes de recogida**

#### Solicitud de recogidas por fichero

Zeleris le ofrece sistemas flexibles y personalizados para integrar sus ficheros de trabajo y convertirlos en órdenes de recogida.



<sup>2</sup> Este servicio es gratuito, y únicamente requiere la activación previa por parte del cliente a través de su Asesor Comercial.

## **SERVICIO DE TRANSPORTE ¿Cómo operar con Zeleris?**

- 1. Recogida de Envíos**
- 2. Preparación de Envíos**
- 3. Seguimiento de Envíos**
- 4. Otra información de interés**
- 5. Guía rápida**
- 6. Enlaces de interés**
- 7. Anexos**

## 2. PREPARACIÓN DE ENVÍOS

### 2.1.1. Documentación de envíos

En esta Guía se proporcionan instrucciones precisas para la cumplimentación de los albaranes de envío de Zeleris. Además, Zeleris dispone de Herramientas para la preparación automatizada de envíos en clientes con un volumen medio / alto de mercancía (**Zeleris Fácil Web, Zeleris Fácil Web con albarán**).

Con independencia de lo anterior, existen **muchas otras formas de integración de sus envíos** con Zeleris (fichero, etiqueta conjunta, etiqueta por referencia, etc.). En el caso de que esté interesado en cualquiera de estas modalidades de integración, le invitamos a que se ponga en contacto con su Asesor Comercial, que le ayudará a encontrar la forma más eficaz para la integración de sus envíos.

### 2.1.2. Albarán preimpreso en pdf

El objetivo de este sistema es facilitarle una alternativa cómoda y sencilla al envío físico de los albaranes preimpresos. Las ventajas que proporciona son:

- **Disponibilidad ilimitada** de albaranes preimpresos con sus datos para los envíos.
- **Eliminación de la necesidad de pedir** los albaranes físicos.
- Posibilidad de preimprimir tanto los datos del remitente como los del destinatario<sup>3</sup>.
- Una **alternativa cómoda y sencilla para cumplimentar los albaranes**. Le ofrecemos la posibilidad de cumplimentar el albarán tanto de manera manuscrita como a través del formulario que ofrece el propio pdf.



Es suficiente con una llamada a nuestro Centro de Atención al Cliente (902 16 26 46) adjuntando sus datos de cliente, para que le remitamos por correo electrónico un archivo con el albarán preimpreso en pdf (formato digital).

Por su comodidad, le recomendamos la utilización de este sistema para la documentación de envíos. Si aún así, prefiere que le remitamos albaranes físicos, siga las instrucciones reflejadas en el apartado 2.1.4 (Solicitud de materiales para realizar envíos).

### **IMPORTANTE**

**Con independencia del tipo de albarán de envío que utilice, identifique siempre sus envíos siguiendo las directrices señaladas en esta Guía.**

<sup>3</sup> Sólo para aquellos casos en que el destinatario también sea cliente de Zeleris.  
Telefónica Servicios Integrales de Distribución S.A.U.

### 2.1.3. Embalaje de envíos

En general, Zeleris acepta **envíos que usan el embalaje del fabricante original, o el del remitente, salvo que claramente se aprecie una clara y manifiesta falta de protección**, de acuerdo a su contenido.



En este apartado, se realizan algunas recomendaciones para la preparación e identificación de sus envíos.

### ENVÍOS

- Coloque **productos ligeros y pequeños** o que pudieran ser afectados por suciedad, agua, o condiciones húmedas dentro de un flyer suministrado por Zeleris.
- Envíe **productos frágiles** en cajas pequeñas, resistentes y rígidas.
- Al enviar **productos electrónicos** como ordenadores, móviles, etc., utilice el embalaje original de fábrica, tratando de ocultar (por medio de envoltorios u otras cajas supletorias) las fotografías, marcas o anagramas que identifiquen el producto, especialmente cuando se trata de mercancía de valor.
- En el caso de **botellas** de vidrio, utilizar protección especializada con máxima sujeción, fondo reforzado, separaciones entre botellas y con capacidad de soporte de caídas de hasta 150cm de altura. Se pueden encontrar en el mercado cajas de este tipo para una, dos, tres, seis y doce botellas de vidrio.



### PALETS

- **Colocar de una forma estable y ordenada los bultos** en cada palet, ordenando los bultos grandes y pesados en la parte inferior del palet y el resto de bultos menos pesados en la parte superior.
- Es aconsejable **dotar de una adecuada protección** al palet utilizando para ello film estirable.



## IDENTIFICACIÓN DE ENVÍOS

- Todo paquete que viaje por la red de Zeleris debe ir perfectamente identificado, debiendo el paquete tener una **amplia área plana para pegar ya sea un albarán de Zeleris o una etiqueta preimpresa de Zeleris**, sin que afecte el contenido del paquete.
- Al remitir **envíos múltiples**, siempre se debe **identificar cada uno de los bultos** con un numerador (que indica el número de bulto físico) y un denominador (que hace referencia al total del número de bultos de los que se compone la expedición). En el caso de una expedición de 4 bultos, se indicaría en cada etiqueta como bulto 1/4, 2/4, 3/4 y 4/4.
- Al mismo tiempo, **por cada bulto** se debe pegar una fotocopia del albarán Zeleris o en su caso, una etiqueta preimpresa de Zeleris.



## DOCUMENTACIÓN ADICIONAL

Existen casos específicos donde las expediciones requieren adjuntar documentación adicional **para su correcta tramitación y entrega en tiempo**. Esta documentación debe de aparecer adjunta y visible en el exterior del cualquier bulto de la expedición, utilizando para ello los sobres autoadhesivos que le proporciona Zeleris (packing list).



## 2.1.4. Solicitud de materiales para realizar envíos

Zeleris le proporciona, de manera gratuita, etiquetas, albaranes y más materiales necesarios para la preparación de envíos. En todos los casos, la única gestión que debe realizar es solicitarlos a través de su Asesor Comercial o de nuestro Centro de Atención al Cliente (902 16 26 46).

### FLYERS<sup>4</sup>

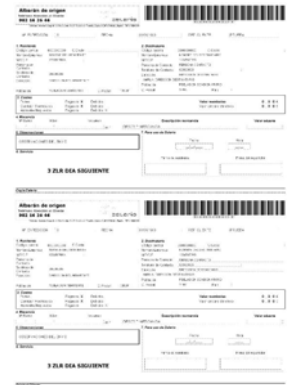
En este caso deberá especificar el número de flyers deseados (en función del volumen de envíos aproximado), y escoger entre el tamaño grande (40 x 49 cm.) ó pequeño (30 x 40 cm.). Otra posibilidad de solicitar flyers, es a través del propio conductor que habitualmente realiza las recogidas en su dirección.



### ALBARANES

Para facilitarle las tareas de cumplimentación de albaranes de transporte, Zeleris le ofrece la posibilidad de suministrarle albaranes preimpresos con sus datos de cliente.

En el caso de requerir albaranes preimpresos deberá indicarnos la cantidad aproximada que necesita (en función del volumen de envíos aproximado) y su código de cliente mediante el envío de un correo electrónico a la dirección [albaranes@zeleris.com](mailto:albaranes@zeleris.com) ó a través de su Asesor Comercial. Le recordamos en este punto la conveniencia de utilizar los albaranes preimpresos en pdf como sistema alternativo.



### PACKING LIST

En caso de requerir packing list para el envío de documentación adicional, podremos suministrárselos poniéndose en contacto con su Asesor Comercial o a través de nuestro Centro de Atención al Cliente (902 16 26 46), indicándole el número de packing list requeridos.



### ETIQUETAS

En caso de que tenga un alto volumen de envíos, y posea un etiquetadora suministrada por Zeleris, podrá solicitar etiquetas, mediante petición a su Asesor Comercial o al Centro de Atención al Cliente (902 16 26 46) indicando el número de etiquetas que requiere para su uso.



<sup>4</sup> Sobres de plástico para introducir envíos.  
Telefónica Servicios Integrales de Distribución S.A.U.

## 2.1.5. ¿Cómo cumplimentar un albarán de envío?

Para instrucciones completas sobre la cumplimentación de albaranes de envío, consulte el Anexo 1.

## 2.1.6. Límites de tamaño y peso por envío

Los límites de tamaño y peso se establecen por bulto y por palet respectivamente, de acuerdo a las siguientes reglas:

### LIMITES DE TAMAÑO Y PESO POR BULTO

- El peso máximo por bulto es de 30 kilos.
- La suma de las tres dimensiones del bulto (alto+largo+ancho), no podrá exceder de 250cm.
- Ninguna de las tres dimensiones podrá ser superior a 150cm.



### LIMITES DE TAMAÑO Y PESO POR PALET

- Dimensiones 80cm x 120cm.
- Altura máxima de 180cm.
- Peso máximo de 1000kg.



Para consultas sobre otras dimensiones o pesos, le invitamos a que se ponga en contacto con nuestro Centro de Atención al Cliente (902 16 26 46).

## 2.1.7. Mercancía no admitida

En cumplimiento de la legislación vigente y como consecuencia de las condiciones particulares de transporte reflejadas en su contrato, existen mercancías cuyo transporte está prohibido y que a continuación se detallan de manera no exhaustiva:

- Animales vivos.
- Armas de fuego.
- Artículos de valor excepcional (ej. obras de arte).
- Alcohol.
- Dinero y valores al portador.
- Mercancía peligrosa.
- ...



## 2.1.8. ¿Cómo asegurar un envío?

Todos los envíos de mercancía se benefician de la cobertura mínima o seguro obligatorio por kilo que marca la Ley Orgánica de Transportes Terrestres. De manera adicional, Zeleris le ofrece la posibilidad de asegurar sus envíos bajo dos modalidades:

### VALOR DECLARADO

- Para asegurar una mercancía a valor declarado, deberá reflejar el valor de la misma en el albarán de envío.



### MEJORA DEL SEGURO OBLIGATORIO

- Existen tres posibilidades para aumentar el seguro obligatorio que marca la LOTT<sup>5</sup>, hasta 18, 30 y 45 € por expedición.

Para asegurar un envío bajo las modalidades anteriores, bastará con indicarlo en el albarán de envío o en la información que vuelque para la integración electrónica de sus envíos. Para más información sobre posibilidades de aseguramiento de mercancía, le rogamos se ponga en contacto con su Asesor Comercial.

## 2.1.9. Envíos Internacionales

Este Servicio requiere de **activación de manera separada del Servicio de Transporte Nacional**. Zeleris presta cinco tipos de servicio internacional:

### Envío Internacional Aéreo.

Entrega garantizada en 24/48 horas en las principales capitales del mundo (para detalle ver Anexo).



### Envío Internacional Terrestre.

Envíos internacionales puerta a puerta en los que el plazo de entrega se aumenta a cambio de un precio más competitivo



### Transporte combinado

Envíos internacionales en los que, de manera personalizada y adaptada a cada operación, se combinan distintos medios de transporte con el objetivo de obtener el mejor resultado para nuestros clientes en términos de precio y servicio.



<sup>5</sup> La cantidad correspondiente al seguro obligatorio se actualiza en cada momento por vía reglamentaria (ROTT). En el momento de edición de la presente guía, el importe es de 4,5 euros/kilo.

## Cargas completas

Embarques aéreos de importación y exportación en forma consolidada.



## Entrega en Ferias, Exposiciones y Eventos Deportivos

Somos especialistas en coordinar entregas críticas de envíos internacionales en eventos públicos.



## A TENER EN CUENTA

- Los envíos pueden ser **documentación o muestras de diversa naturaleza**. Los envíos que no son documentación, están sujetos a los requisitos de documentación y despacho aduanero de los países de destino.
- Para el envío de muestras a países no miembros de la UE es necesario que el envío viaje acompañado de la correspondiente **factura comercial o pro forma**, donde se especifican los datos completos del remitente y destinatario, el contenido detallado del envío y un valor del mismo (Ver anexo).
- Los precios de transporte internacional no incluyen los **gastos por despacho aduanero**, que se repercutirán de manera separada.

## **SERVICIO DE TRANSPORTE**

### **¿Cómo operar con Zeleris?**

- 1. Recogida de Envíos**
- 2. Preparación de Envíos**
- 3. Seguimiento de Envíos**
- 4. Otra información de interés**
- 5. Guía rápida**
- 6. Enlaces de interés**
- 7. Anexos**

## 3. SEGUIMIENTO DE ENVÍOS

### 3.1.1. Web de seguimiento de envíos

Podrá realizar el seguimiento de sus envíos contactando con nuestro Centro de Atención al Cliente o a través de nuestra página web [www.zeleris.com](http://www.zeleris.com) utilizando para ellos sus claves de cliente.



El acceso se realiza a través del botón Acceder situado en el apartado Usuarios Zeleris de la página principal.

#### Acceso a pantalla de registro de usuario



Cuando se pincha el botón Acceder aparecerá la siguiente pantalla de registro de usuarios ("log in"):

#### Acceso clientes registrados



La página Web cuenta con la funcionalidad **Recordar contraseña**, en la que el usuario, introduciendo la contraseña y la dirección de correo electrónico que nos facilitó en el momento del alta recibirá un correo recordándole la contraseña.

### Pantalla recordar contraseña

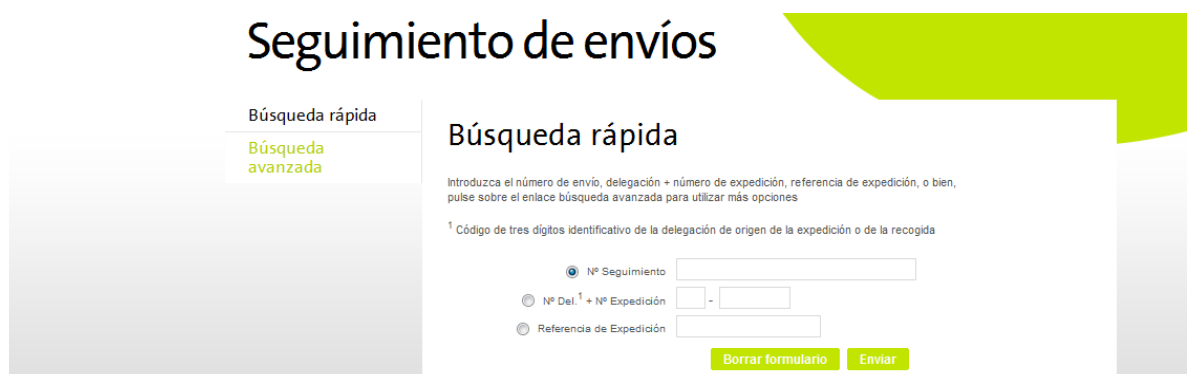


### 3.1.2. Consulta de clientes registrados

Una vez que hemos introducido usuario y contraseña, la consulta de clientes registrados nos ofrece dos tipos de consulta: **Búsqueda rápida** y **Búsqueda avanzada**.

#### Búsqueda rápida

La Búsqueda rápida nos ofrece 3 posibilidades para identificar el envío sobre el cual queremos hacer seguimiento (**número de seguimiento**, **número de expedición** y **referencia**<sup>6</sup>):



<sup>6</sup> El número de expedición y el número de seguimiento son identificadores del envío proporcionados por Zeleris. Referencia se corresponde con el código que el propio cliente haya asignado a la expedición en el momento de la integración del mismo en nuestro sistema informático.

## Búsqueda avanzada

### Pantalla de búsqueda avanzada



### Leyenda

1. **Búsqueda por identificadores:** La búsqueda de un envío concreto se puede realizar por número de seguimiento, por número de expedición o por la referencia que el cliente haya dado a su envío (al igual que en el apartado de Búsqueda Rápida).
2. **Selección de Códigos Operativos:** En la búsqueda avanzada aparecen todos los códigos operativos<sup>7</sup> del cliente. La búsqueda podrá referirse a uno sólo de los códigos, a varios o a todos.
3. **Consulta por situación de las expediciones:** Se podrá realizar una consulta por situación de las expediciones, estando disponibles los siguientes filtros:
  - Todas
  - Pendientes
  - Pendientes con incidencia
  - Finalizadas


<sup>7</sup> En el caso de que cuente con varios centros desde los que se realizan envíos, se le asignará un código operativo por cada uno de estos centros.

4. **Campos de consulta con comodines:** En las consultas que se realicen por nombre y población se podrán introducir comodines para facilitar las mismas. Bastará con introducir tres caracteres y un asterisco para que el sistema devuelva todos los resultados que cumplen los criterios de búsqueda (ej. para buscar un destinatario que se apellida García, será suficiente con introducir “Gar\*”).
5. **Ordenación de los resultados de la búsqueda:** El sistema podrá ordenar los resultados de búsqueda conforme a los siguientes criterios:
  - Número de expedición
  - Número de recogida
  - Referencia
  - Fecha salida
  - Consignatario
  - Población destino
  - Número de bultos
  - Peso
  - Estado

## Resultados de la búsqueda

La pantalla de resultados que se va a obtener como resultado de una búsqueda avanzada aparece a continuación. Como herramienta, se ofrece al usuario la **posibilidad de exportar los resultados a una hoja de cálculo de Excel para su tratamiento.**

### Resultados de la búsqueda



Borrar formulario
Enviar

### Resultado de la búsqueda

Exportar a Excel

---

5 encontrados

Número expedición	Referencia salida	Fecha	Consignatario	Población destino	Peso	Estado
028-01965833	ref	08/01/10	ALCAMPO	ALCALA DE HENARES	50 Kg.	ENTREGADA 08/01/2010 10:30
028-01965835	PRUEBA	19/01/10	POLONIA	VARSOVIA	16,00 Kg.	EN TRANSITO
028-01965837	fsdafa	20/01/10	FDSAFAS	FDSafa	16,00 Kg.	EN TRANSITO
028-01965838	213546	20/01/10	FDASDF	FDSafa	16,00 Kg.	EN TRANSITO
028-01965839	FDSADFA	20/01/10	SD1A23F1	12313	16,00 Kg.	EN TRANSITO

---

5 encontrados

Otra de las funcionalidades destacables de la Web es la **posibilidad de que los destinatarios de envíos remitidos por clientes de Zeleris puedan consultar el estado de dichos envíos.** Para más información sobre esta posibilidad o sobre las funcionalidades que le ofrece la página Web de Zeleris, le invitamos a que se ponga en contacto con su Asesor Comercial.

### **3.1.3. Información a través de fichero**

Existen diferentes modalidades de reporte de información a los clientes de Zeleris. Además, le ofrecemos la posibilidad de generar informes personalizados y adaptados a sus requerimientos. Para más información sobre modalidades de envío de información personalizadas, canalice la correspondiente petición a través de su Asesor Comercial.

### 3.1.4. Solución de incidencias de transporte

Zeleris pone a su disposición la información y las herramientas necesarias para solucionar cualquier incidencia de Transporte.



En este caso, si por cualquier causa no fuera posible completar la entrega de un envío, le remitiremos la información relativa a la incidencia por el canal que usted nos indique (alternativamente por correo electrónico o fax).

#### INCIDENCIAS

Zeleris informa sobre dos tipos de incidencia:

**INFORMATIVAS:** Se trata de incidencias que tienen carácter meramente informativo y que no necesitan de respuesta por su parte.

**DE GESTIÓN:** Se trata de incidencias que una vez comunicadas necesitan de una respuesta por parte del cliente<sup>8</sup>. De manera específica nos estamos refiriendo a:

- **Segundas ausencias**
- **Domicilios incorrectos**
- **Rechazos de mercancía**
- **Falta de documentación**
- **No hay teléfono de contacto**
- **Robos, faltas o daños totales o parciales**



#### RESPUESTAS

En la respuesta a la incidencia que nos remita debe indicarnos los siguientes campos:

- **Número de la expedición con incidencia**
- **Dirección correcta**
- **Teléfono y contacto correctos**
- **Cualquier otro dato que estime como necesario para la resolución efectiva de la incidencia reportada.**



Las respuestas a las incidencias de gestión se dirigirán a cualquiera de estos dos apartados:

- Por **FAX** al número 917 95 30 54 y a la atención del Departamento de Incidencias.
- Por **CORREO ELECTRÓNICO** dirigido a [incidencias@zeleris.com](mailto:incidencias@zeleris.com)

<sup>8</sup> En todos los casos anteriores, una vez transcurridos cinco días desde dicha comunicación sin respuesta, se genera una expedición de devolución de la mercancía al cliente, a su cargo.

## **SERVICIO DE TRANSPORTE**

### **¿Cómo operar con Zeleris?**

- 1. Recogida de Envíos**
- 2. Preparación de Envíos**
- 3. Seguimiento de Envíos**
- 4. Otra información de interés**
- 5. Guía rápida**
- 6. Enlaces de interés**
- 7. Anexos**

## 4. OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

---

### 4.1. Envíos con reembolso

Zeleris le ofrece la posibilidad de obtener el reembolso procedente de la venta de su mercancía en el momento de la entrega del envío. Para esto, será suficiente con marcar este servicio complementario en el albarán de envío y declarar el valor de reembolso.

Para más información sobre esta opción, consulte con su Asesor Comercial.

### 4.2. Cálculo de precio de un envío

El cálculo del precio de un envío se hará en función de las Condiciones Particulares de precio reflejadas en su contrato. En todos los casos se tomará como referencia el peso y la distancia que debe recorrer el envío.

### 4.3. Cálculo del tiempo de tránsito

Para una consulta detallada de los tiempos de tránsito de sus envíos, consulte por favor en nuestra página web ([www.zeleris.com](http://www.zeleris.com) / Recursos / Distribución).

## **SERVICIO DE TRANSPORTE**

### **¿Cómo operar con Zeleris?**

- 1. Recogida de Envíos**
- 2. Preparación de Envíos**
- 3. Seguimiento de Envíos**
- 4. Otra información de interés**
- 5. Guía rápida**
- 6. Enlaces de interés**
- 7. Anexos**

## 5. GUÍA RÁPIDA

---

¿Cómo puedo solicitar una recogida?.....	5
¿Cómo documentar un envío? .....	8
¿Cómo puedo solicitar materiales para realizar envíos? .....	11
¿Dónde puedo encontrar información sobre niveles de servicio y horarios de recogida? .....	5
¿Qué embalaje debo utilizar?.....	9
¿Qué posibilidades tengo de gestión y consulta de envíos?.....	15
Si mi envío tiene una incidencia, ¿Cómo puedo solucionarla? .....	16

## **SERVICIO DE TRANSPORTE**

### **¿Cómo operar con Zeleris?**

- 1. Recogida de Envíos**
- 2. Preparación de Envíos**
- 3. Seguimiento de Envíos**
- 4. Otra información de interés**
- 5. Guía rápida**
- 6. Enlaces de interés**
- 7. Anexos**

## 6. ENLACES DE INTERÉS


---

[www.zeleris.com](http://www.zeleris.com)  
[www.telefonica.es](http://www.telefonica.es)  
[www.aecem.com](http://www.aecem.com)  
[www.fomento.es](http://www.fomento.es)  
[www.aecaf.com](http://www.aecaf.com)

## **ANEXOS**

- **Albarán preimpreso**
- **Tabla de Zonas**
- **Factura pro forma**

# Anexo 1a. Albarán preimpreso

<p><b>Albarán de origen</b>          Teléfono Atención al Cliente 902162646          www.zeleris.com</p> <p style="text-align: right;"></p> <p><small>Telefónica Servicios Integrales de Distribución S.A. C/ Condesa de Venadito, 7, 3ª planta, 28027, Madrid, España, CIF A-82261280</small></p>	<p><b>Referencia del cliente</b></p>								
<p><b>1.- REMITENTE</b>          Código cuenta:          Nombre empresa:          CIF/NIF:          Persona de contacto:          Teléfono de contacto:          Dirección:          Población:          Código Postal:</p>	<p><b>2.- DESTINATARIO</b>          Código cuenta:          Nombre empresa:          CIF/NIF:          Persona de contacto:          Teléfono de contacto:          Dirección:          Población:          Código Postal:          País de destino:</p>								
<p><b>3.- OPCIONES ECONÓMICAS</b>  <b>Portes:</b> <input type="checkbox"/> Pagados <input type="checkbox"/> Debidos  <b>Comisión Reembolso:</b> <input type="checkbox"/> Pagados <input type="checkbox"/> Debidos          Valor de Reembolso: _____ Euros  <b>Seguro Valor declarado</b>          Valor declarado para Seguro: _____ Euros</p>	<p><b>5.- ADUANAS</b>          Documentos: <input type="checkbox"/>          Muestras: <input type="checkbox"/>          Gastos por aduanas/cabildos: <input type="checkbox"/> Remitente <input type="checkbox"/>          Destinatario          Valor mercancía en aduana: _____ Euros</p>								
<p><b>4.- MERCANCIA</b>          BULTOS      KILOS      Alto      Ancho      Largo</p>	<p>DESC. MERCANCIA</p>								
<p><b>6.- SERVICIO</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> Zeleris día siguiente</td> <td style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> Zeleris Valija</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Zeleris 10</td> <td><input type="checkbox"/> Zeleris Retorno</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Zeleris 14</td> <td><input type="checkbox"/> Zeleris Internacional Aéreo</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Zeleris Plazo 2/3/4/5/6/7</td> <td><input type="checkbox"/> Zeleris Internacional Terrestre</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> Zeleris día siguiente	<input type="checkbox"/> Zeleris Valija	<input type="checkbox"/> Zeleris 10	<input type="checkbox"/> Zeleris Retorno	<input type="checkbox"/> Zeleris 14	<input type="checkbox"/> Zeleris Internacional Aéreo	<input type="checkbox"/> Zeleris Plazo 2/3/4/5/6/7	<input type="checkbox"/> Zeleris Internacional Terrestre	<p><b>7.- OBSERVACIONES</b></p>
<input type="checkbox"/> Zeleris día siguiente	<input type="checkbox"/> Zeleris Valija								
<input type="checkbox"/> Zeleris 10	<input type="checkbox"/> Zeleris Retorno								
<input type="checkbox"/> Zeleris 14	<input type="checkbox"/> Zeleris Internacional Aéreo								
<input type="checkbox"/> Zeleris Plazo 2/3/4/5/6/7	<input type="checkbox"/> Zeleris Internacional Terrestre								
<p><b>8.- PARA USO DE ZELERIS</b>          FECHA           HORA           Nº DE RECOGIDA</p>	<div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 60px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <p><b>FIRMA REPARTIDOR</b></p> </div>	<div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 60px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <p><b>FIRMA CLIENTE</b></p> </div>							

(\*) Consulte condiciones legales en [www.zeleris.com](http://www.zeleris.com)

**✂ En esta parte figura la copia del albarán.**

## Anexo 1b. Instrucciones de cumplimentación Albarán preimpreso

El Albarán a rellenar a través por PDF esta dividido en 9 Apartados, que se deberán cumplimentar conforme a las siguientes instrucciones

### 1. Remitente

#### 1.- REMITENTE

Código cuenta: 000100006  
Nombre empresa: JOSE LUIS URRACA  
CIF/NIF: 16232416M  
  
Teléfono de contacto: 659169690  
Dirección: C/ REYES CATOLICOS 7  
Población: VITORIA  
Código Postal: 01013

Por defecto, el albarán se remite con sus datos de cliente (si es remitente ya cumplimentados). En caso de cualquier modificación en los campos rellenos (dirección de remitente), comuníquese a su Asesor comercial para que se le vuelva a remitir un albarán preimpreso con datos actualizados.

### 2. Destinatario

#### 2.- DESTINATARIO

Código cuenta:  
Nombre empresa: HUMAN SELECT  
CIF/NIF: 13243546A  
Persona de contacto: JOSE LUIS PEREZ  
Teléfono de contacto: 644465641  
Dirección: C/ SEVILLA 3  
Población: JEREZ DE LA FRONTERA  
Código Postal: 11405  
País de destino: ESPAÑA

En la sección Destinatario habrá que introducir los datos de destino de la mercancía, siendo de carácter obligatorio, los siguientes campos:

- Nombre Empresa
- Dirección
- Población
- Código postal
- País de destino

Sin tratarse de datos estrictamente obligatorios, es especialmente recomendable rellenar los datos de teléfono y de persona de contacto.

### 3. Opciones Económicas

#### 3.- OPCIONES ECONOMICAS

Portes:

Pagados  Debidos

Comisión Reembolso:

Pagados  Debidos

Valor de Reembolso:

3,50 Euros

Seguro Valor declarado

Valor declarado para Seguro:

95 Euros

En las opciones económicas, debe indicar quien es el encargado de pagar los portes (el remitente en el caso de los portes pagados, o el destinatario en el caso de los portes debidos).

Además, deberá hacer constar el valor de reembolso y de seguro si opta por contratar cualquiera de estas dos modalidades de manera complementaria (ver datos de ejemplo).

### 4. Mercancía

#### 4.- MERCANCIA

BULTOS 1 KILOS 4 Alto 10 Ancho 20 Largo 50

DESC. MERCANCIA

CAMISETA MODELO 1

En este apartado se debe introducir el número de bultos, el peso total y las medidas de la mercancía. También es recomendable incluir una breve descripción de la misma.

### 5. Aduanas

#### 5.- ADUANAS

Documentos:

Muestras/Otros:

Gastos por aduanas/cabildos:

Remitente  Destinatario

Valor mercancía en aduana:

                     Euros

En el caso de aquellos envíos que lo requieran (Ej. envíos al extranjero o a las Islas Canarias), se deberá cumplimentar este apartado de manera obligatoria.

En el mismo, habrá que indicar si se trata de un documento ó de una muestra u otro tipo de mercancía, señalar quien se hará cargo de los gastos de aduana e introducir el valor de la mercancía.

## 6. Servicio

### 6.- SERVICIO

Zeleris día siguiente	<input type="radio"/>	Zeleris Valija	<input type="radio"/>
Zeleris 10	<input type="radio"/>	Zeleris Retorno	<input type="radio"/>
Zeleris 14	<input checked="" type="radio"/>	Zeleris Internacional Aéreo	<input type="radio"/>
Zeleris Plazo 2/3/4/5/6/7	<input type="radio"/>	Zeleris Internacional Terrestre	<input type="radio"/>

En este apartado, se deberá elegir el tipo de servicio de entre la opciones anteriores y en función de los requerimientos de urgencia y de destino.

## 7. Observaciones

### 7.-OBSERVACIONES

EN CASO DE AUSENCIA, DEJAR EN RECEPCIÓN

En caso de que el cliente quiera reflejar algún tipo de comentario sobre la mercancía o el envío, se deberá consignar en este apartado

## 8. Para uso de Zeleris

8.- PARA USO DE ZELERIS  
FECHA  
HORA  
Nº DE RECOGIDA

FIRMA REPARTIDOR

FIRMA CLIENTE

(\*) Consulte condiciones legales en [www.zeleris.com](http://www.zeleris.com)

Este apartado se deberá cumplimentar por el repartidor de Zeleris.

## 9. Referencia del Cliente

Referencia del cliente

CAM1-15092009

Este cuadro situado en la esquina superior derecha del seguimiento es especialmente importante para el seguimiento de los envíos que se generen a través del albarán en pdf. El albarán preimpreso se puede utilizar de manera repetida y para múltiples envíos por lo que no lleva asociado de manera previa un número de envío o de expedición.

Por lo tanto, su cumplimentación **será imprescindible para aquellos casos en los que el cliente quiera identificar de manera individual los envíos**. De lo contrario, tendrá que utilizar otras herramientas, tales como la búsqueda entre fechas o por destinos para obtener trazabilidad de un envío determinado.



## Anexo 3. Factura proforma

1. **Fecha:** Día en el que se emite la factura
2. **Nº de factura:** Número asignado a la factura para poder ser identificada
3. **Exportador:** Datos que hacen referencia al remitente de la mercancía (nombre, dirección, ciudad, CIF, país)
4. **Destinatario:** Datos que hacen referencia al destinatario de la mercancía (nombre dirección, ciudad, CIF, país) del destinatario de la mercancía
5. **Cantidad:** Número de unidades de un artículo
6. **Descripción del contenido:** descripción completa de las características del artículo.
7. **Valor aduana:** Valor del total de las cantidades de un mismo artículo.
8. **Valor Total:** La suma de todos los valores de los artículos.
9. **Firma:** Espacio destinado a la firma del remitente.
10. **País de Origen:** País desde donde se realiza el envío.
11. **País de Destino:** País a donde se envía la mercancía.

FACTURA // DECLARACIÓN DE CONTENIDO		
<b>1</b>	<b>2</b>	
Fecha	Nº FACTURA	
<b>3</b>	<b>4</b>	
EXPORTADOR / MANUFACTURER	DESTINATARIO / CONSIGNEE	
Nombre: Dirección: Ciudad: C.I.F.: País:	Nombre: Dirección: Ciudad: C.I.F.: País:	
<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
CANTIDAD	DESCRIPCION DEL CONTENIDO	VALOR ADUANA
ITEMS	FULL DESCRIPTION OF GOODS	
VALOR TOTAL €		<b>8</b>
MOTIVO DE LA EXPORTACIÓN / REASON OF EXPORT		
SAMPLE NO COMERCIAL VALUE ONLY FOR CUSTOM		
PAIS DE ORIGEN:	PAIS DE DESTINO:	
<b>9</b>	<b>10</b>	
ESPAÑA		
<small>" El exportador de los productos descritos en este documento, declara que, de no indicarse lo contrario, tales productos tienen su origen en la CEE ".            " The exporter of the products covered by this document, declares that except where otherwise clearly indicated these products are or EC preferential origin ".</small>		
<b>11</b>		
SIN VALOR COMERCIAL / NO COMERCIAL VALUE VALOR DECLARADO UNICAMENTE A EFECTOS DE ADUANA / VALUE FOR CUSTOMS ONLY		