

Guía e-commerce

Simplifica tus envíos internacionales en 11 pasos



Comienza a enviar internacional con esta guía completa

Poniendo en marcha tus envíos internacionales

Empezar a vender en el extranjero puede parecer una tarea agotadora, pero lo cierto es que nunca antes había sido tan sencillo vender a escala global. Con la ayuda de esta guía tú y tu negocio superaréis todas las fronteras de un modo profesional y sin perder más tiempo.

Haremos un recorrido por la información que necesitas para gestionar los impuestos y las aduanas, y te daremos consejos útiles para evitar las tarifas de envío elevadas y los errores costosos.

Cuando hayas terminado de leer esta guía tendrás unos conocimientos más amplios de:

- ✓ Cuáles son las opciones de envío que mejor se adaptan a las necesidades de tu negocio y de tus clientes.
- ✓ Qué documentación aduanera necesitas rellenar, por qué y de qué manera.
- ✓ Cuáles son las reglas que no puedes perder de vista y qué debes tener en cuenta en los envíos transfronterizos.

Como guinda del pastel, te dejaremos una checklist fácil de seguir para que no se te quede nada en el tintero a la hora de hacer tus envíos internacionales. ¡Pongámonos manos a la obra!

¡Empecemos!



Tabla de contenidos

Fase 1

Prepararse para un envío sin complicaciones 4

Paso 1: Saber qué pedidos puedes y no puedes enviar	5
Paso 2: Métodos de envío y costes	6
Paso 3: El formato de las direcciones internacionales	10
Paso 4: Cómo empaquetar tu producto	11

Fase 2

Evitar problemas en las aduanas 12

Paso 5: ¿Qué son los Incoterms y por qué los necesitas?	13
Paso 6: Información importante para los formularios de aduana	16
Paso 7: ¿Qué formularios de aduana necesitas?	18
Paso 8: Cómo rellenar los formularios de aduana	19

Fase 3

Ir un paso más allá: ahorrar tiempo y dinero 25

Paso 9: ¿Asegurar o no asegurar?	26
Paso 10: Simplificar tus envíos internacionales	27
Paso 11: Gestionar las devoluciones internacionales	29

Checklist para envíos internacionales 30

FASE 1

Prepararse para un envío sin complicaciones

Paso 1

Saber qué pedidos puedes y no puedes enviar

Es uno de los errores más comunes y costosos por parte de los vendedores online. El envío de productos no autorizados es algo muy habitual en los envíos internacionales. Antes de lanzarte a la expansión internacional, comprueba tus productos tantas veces como sea necesario.

Artículos no autorizados

Eres el responsable de los artículos que envías. Los productos que no estén permitidos serán confiscados o destruidos. Esto significa que no solo tendrás que asumir el coste del producto sino el de un cliente insatisfecho. Cada país y cada transportista tiene sus propias normas en relación con lo que se puede lo que no se puede enviar. Es esencial que hagas un poco de trabajo de campo antes de lanzarte a un nuevo mercado o contratar a un transportista.

Por lo general, ¿qué tipo de artículos no se pueden enviar?

- ✗ Aerosoles
- ✗ Máscaras de gas
- ✗ Artículos perecederos
- ✗ Bebidas alcohólicas
- ✗ Mecheros
- ✗ Petróleo o aceite
- ✗ Cigarrillos
- ✗ Cupones de lotería
- ✗ Veneno
- ✗ Baterías dañadas
- ✗ Imanes
- ✗ Diamantes sin pulir
- ✗ Esmalte de uñas
- ✗ Perfumes y lociones de afeitado
- ✗ Extintores



Fase 2

Métodos de envío y costes

El método de envío internacional ideal depende en gran medida de tus productos y de las expectativas de tus clientes. Si no te tomas tu tiempo en analizar con detenimiento los métodos de envío, podrías acabar perdiendo mucho dinero o pasando por alto ventajas como el seguimiento mejorado, las entregas express o las entregas en fecha determinada.

Decide qué métodos de envío quieres ofrecer

Enviar con transportistas de servicio postal

Los servicios postales disponen de socios internacionales locales para la entrega de tus paquetes.

✓ **Ventajas:**

Más baratos y, por lo general, de mayor confianza para el cliente.

✗ **Desventajas:**

Una vez que el paquete cruza la frontera, pasa de un transportista a otro. El control y la visibilidad del seguimiento disminuyen y las reclamaciones llevan más tiempo.

Enviar con un transportista internacional

Puedes recurrir a transportistas internacionales que emplean sus propias redes en el extranjero, como DHL, DPD y UPS.

✓ **Ventajas:**

Este tipo de transportistas disponen de una red internacional consolidada por lo que son más rápidos y permiten realizar un mayor seguimiento del envío.

✗ **Contras:**

Por lo general, son más caros.

Combina ambos tipos de servicio y recurre tanto a los servicios postales como a los transportistas internacionales para ofrecer mayor flexibilidad a tus clientes. En [Sendcloud.es](https://www.sendcloud.es) te explicamos cómo hacerlo.

“Sendcloud nos ha permitido estar tranquilos a la hora de expandirnos internacionalmente porque sabemos que la calidad del servicio va a ser buena; controlamos los precios de envío a cada país de origen y que las personas están recibiendo una comunicación en su propio idioma. Nosotros solo tenemos que revisar desde nuestras oficinas.”

— TappWater

[Descubre más](#)



¿Qué esperan los clientes de la entrega?

Es importante conocer las necesidades y expectativas de tus clientes con respecto a las entregas. Asegúrate de que cumples con esas expectativas si no quieres que tus clientes se vayan a la competencia porque ofrece mayores alternativas y flexibilidad en sus entregas.

Estos son los aspectos clave a tener en cuenta:



51%

de los clientes españoles prefieren la entrega estándar a domicilio



70%

de los clientes europeos está dispuesto a pagar un máximo de 4 euros de costes de envío (algo difícil de ofrecer cuando hablamos de envíos internacionales).



La flexibilidad en las opciones de entrega es muy importante, y los pedidos internacionales no se quedan al margen. Las preferencias culturales sirven de indicador para determinar cuáles son los métodos de envío más populares:

Entrega estándar a domicilio

51%

Entrega al día siguiente

39%

Entrega programada

43%



70%

de los compradores europeos online añaden otro producto a su cesta para que el envío sea gratuito.

¿Quieres conocer más a fondo el perfil del comprador europeo? Échale un vistazo a nuestro [estudio e-commerce](#) sobre la mente del consumidor para obtener una visión más amplia del tema.

Definir los costes de envío

Para calcular los costes de envío hace falta algo más que echarles un vistazo a las tarifas de envío. Presta atención a los siguientes detalles:

- ✓ Costes del embalaje.
- ✓ Coste del método de envío (teniendo en cuenta el destino, el peso, el tamaño, etc.).
- ✓ Coste de procesar el envío (incluyendo el tiempo invertido por el personal en rellenar los formularios de aduana. Ya veremos más adelante como ahorrar tiempo).
- ✓ Tasas aduaneras (en función del Incoterm elegido y de si cubre dichos gastos).

Los costes de envío varían notablemente en función de las especificaciones del paquete. Nos referimos a aspectos como el tamaño, el peso y el volumen, el destino, la velocidad de la entrega y otros recargos como las tasas de importación y de aduanas.

Para que te hagas una idea aproximada de a cuánto pueden ascender los costes de algunos envíos internacionales, a continuación, te mostramos algunos de los métodos internacionales que ofrecemos en Sendcloud y sus tarifas.

	Esencial	Tienda pequeña	Tienda grande	Empresa
Correos Paq Light International	€ 8,40	€ 7,52	€ 7,41	€ 7,31
Correos Standard International	€ 6,10	€ 6,10	€ 6,10	€ 6,10
Correos Premium International	€ 18,15	€ 18,15	€ 18,15	€ 18,15
Correos Retorno International	€ 21,80	€ 21,80	€ 21,80	€ 21,80
Mondial Relay	€ 5,85	€ 5,44	€ 5,23	€ 5,10
UPS Express Saver International	€ 24,00	€ 21,84	€ 21,12	€ 20,40
UPS Standard International	€ 12,50	€ 11,38	€ 11,00	€ 10,63

Paso 3

El formato de las direcciones internacionales

Lo último que deseas es que tus paquetes no se puedan entregar porque hay un error en las direcciones. Cada país tiene su forma particular de indicar una dirección. Que no cunda el pánico, no hace falta ser un genio. Basta con que no se te pasen por alto algunos detalles.

Escribir direcciones

Cada país tiene su estilo. No en todas las direcciones hay que incluir un número de casa, un código postal o el nombre de una calle. Los transportistas utilizan un formato específico en sus etiquetas para asegurarse de que el envío llega sin complicaciones. Averigua qué tipo de información solicitan los países a los que vas a realizar tus envíos. Así podrás asegurarte de que tu checkout está configurado para recopilar esos datos sin que se te escape nada. Un poco de PTI: hay plugins muy útiles que pueden autorrellenar las direcciones.

Buenas prácticas

- ✓ Imprime siempre el nombre completo del país de destino y en letras mayúsculas, justo después de la ciudad o localidad del destinatario.
- ✓ Escribe el nombre del país y de la ciudad en inglés.
- ✓ No incluyas ningún código ISO al escribir los códigos postales o nombres de ciudades/países, como FR, D, CH, etc. Esto puede conducir a error o provocar retrasos.

El formato correcto

- ✓ Nombre del destinatario
- ✓ Calle y número de la casa / apartado postal
- ✓ Código postal y localidad (ciudad)
- ✓ Nombre del país (en mayúsculas)



Top tip: Con Sendcloud las direcciones internacionales se formatean automáticamente en la plataforma de envíos. Podrás revisar la información de las direcciones y cambiar de transportista antes de generar tu etiqueta.

Paso 4

Cómo empaquetar tu producto

Empaquetar productos no tiene demasiado misterio. Sin embargo, cuando haces un envío internacional debes tener en cuenta algunas directrices específicas. ¿Sabías que tus paquetes podrían enfrentarse a caídas de hasta 1,5 metros? Seguro que no te lo imaginabas. Ya tienes una idea de lo que puede llegar a sufrir un paquete en un envío entre países.

Qué hacer

- ✓ Refuerza las esquinas de tu paquete con cinta de embalar de al menos 48 mm de ancho.
- ✓ Mantén un espacio de 6 cm entre el producto y el embalaje.
- ✓ Rellena el paquete con material de relleno como el plástico de burbujas o las bolas de foam.
- ✓ ¿Envías artículos frágiles? Utiliza cajas de cartón corrugado de dos capas.
- ✓ Envuelve los artículos más delicados en múltiples capas de plástico de burbujas.

Qué NO hacer

- ✗ Evita usar cajas muy grandes puesto que son más caras.
- ✗ No uses cordeles o cuerdas para sellar la caja.
- ✗ No emplees periódicos o materiales con contenidos publicitarios. Podrían estar censurados por las autoridades locales e impedir que el paquete pase los controles de aduana.
- ✗ Dependiendo del transportista, es posible que no puedas etiquetar tu paquete con la pegatina de 'Fragil' o que, por el contrario, estés obligado a ello.



Bonus tip: Embalaje ligero

Escoge siempre el formato y los materiales adecuados para tus productos. Si tus tarifas de envío dependen del peso y el tamaño, con el empaquetado más pequeño y ligero posible podrás ahorrar mucho dinero.

FASE 2

Evitar problemas en las aduanas

Paso 5

¿Qué son los Incoterms y por qué los necesitas?

Los Incoterms (del inglés International Commercial Terms, es decir, Términos del Comercio Internacional) son una serie de acuerdos internacionales estandarizados para el transporte de mercancías. Los Incoterms sirven para establecer, entre tú y el cliente, quién se hará responsable de los costes de envío, el IVA de importación, el seguro y otros aspectos similares que resultan fundamentales en las ventas internacionales.

3 funciones principales



Asignación de los costes

Indica quién asume los costes del envío, el seguro, la importación y las tasas aduaneras del envío.



Reparto de las obligaciones

Indican quién es el responsable del transporte en cada momento.



Cesión del riesgo

Indican quién es el responsable de la mercancía en cada paso del envío, incluyendo el momento en el que los riesgos y costes del envío pasan del vendedor al comprador.

Otras funciones

Para responder preguntas como:

- ✓ ¿Quién adquiere los documentos que necesitan los artículos?
- ✓ ¿Quién se responsabiliza de la declaración de aduanas?
- ✓ ¿Quién compra los documentos de transporte y cuáles?
- ✓ ¿Quién paga el Seguro de envío?
- ✓ ¿Quién informa a quién, en qué momento y sobre qué?
- ✓ ¿Quién se encarga de la inspección de los artículos?
- ✓ ¿Quién establece el método y el tipo de embalaje?

Cómo usar los Incoterms

Indica los Incoterms aplicables en tus ventas en el apartado de Términos y condiciones de tu tienda online. Tendrás que emplear esa misma información en la factura comercial o en los formularios CN22/CN23 si empleas un servicio postal.



Top tip: comprueba qué Incoterms son compatibles con tus métodos de envío. En ocasiones los transportistas solo aceptan determinados Incoterms. Es recomendable tenerlo claro antes de actualizar tus Términos y condiciones.

Resumen de Incoterms 2020

En la siguiente tabla tienes un resumen de qué parte es la responsable de determinadas obligaciones en base al Incoterm empleado. Por ejemplo, a la hora de cargar los pedidos en el medio de transporte o en el momento de pagar impuestos.

	Transporte marítimo y terrestre										
	EXW	FCA	FAS	FOB	CFR	CIF	CPT	CIP	DAP	DPU	DDP
Empaquetado	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Coste de carga	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Transporte a la localización de exportación	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Exportación, impuestos y despacho de aduana	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Costes terminales lugar de origen	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Carga en transporte	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Costes de transporte	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Seguro						●		●			
Costes terminales lugar de destino	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Transporte a destino	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Derechos de importación, impuestos y despacho de aduanas	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

● = Responsabilidad del vendedor
 ● = Responsabilidad del cliente

¿Quieres tener una visión general de todos los diferentes Incoterms y de qué tratan? Esta infografía te muestra los 11 Incoterms existentes.

¿No estás Seguro de qué Incoterm usar?

Si no tienes claro qué Incoterm se adapta mejor a tu negocio, puedes empezar por el Incoterm DAP. Este Incoterm simplemente indica que tú, como vendedor, asumes los gastos de envío (que por supuesto puedes cobrar durante el checkout), la contratación de un Seguro y la preparación de los documentos de exportación. El destinatario, por su parte, correrá con las tasas de importación y aduanas una vez que el paquete llegue al país de destino. No obstante, en algunos países es el vendedor el que tiene la obligación de pagar los impuestos. En estos casos, no tienes más alternativa que utilizar el Incoterm DDP.

Evita sorpresas y costes adicionales en la aduana

Es importante que informes a tus clientes con antelación acerca de las tasas de aduana que podrían tener que pagar cuando llegue el paquete, en función del Incoterm que hayas escogido para tu envío. Asegúrate de que quedan claros los costes que tú asumes y los que el cliente tendrá que abonar. De no ser así, los costes sorpresa en la aduana podrían tener un impacto negativo en la satisfacción del cliente y en las tasas de retención.

Dos de los principales motivos por los que los clientes europeos no hacen pedidos en tiendas online internacionales son:



56% Costes de envío demasiado elevados



47% Posibles tasas aduaneras



Paso 6

Información para los formularios de aduana

Una vez que has elegido tus Incoterms, puedes decidir qué método de envío emplear. También tendrás bajo control el formato de las direcciones y la técnica de embalaje. Así que ya es hora de enfrentarse a esos tediosos formularios de aduana. Antes de empezar, asegúrate de haber recabado toda la información necesaria para rellenar los formularios:

Códigos HS

El código HS (siglas en inglés de Harmonized System code) o código arancelario, es un código multidígito empleado en las aduanas de todo el mundo para identificar los productos que se envían. Está formado por un total de 10 dígitos y existe un código único para cada categoría de producto.

Necesitarás conocer el código HS de cada uno de tus productos para poder consignarlo en los documentos aduaneros. Introduce al menos los 6 primeros dígitos del código y, en la medida de lo posible, el resto de números que hacen referencia a su subcategoría.

El empleo del código correcto influye en el tipo de tasas aplicadas, por lo que es importante utilizar el adecuado. De no ser así, podrías acabar pagando un IVA de importación que no te corresponde.



Descubre el código HS de tus productos en este sencillo generador online de códigos HS.

Número EORI

Para importar/exportar artículos de/desde la UE o Reino Unido, necesitarás incluir el número EORI en tus facturas comerciales.

Un número EORI es un código de identificación exclusivo para cada empresa. Se emplea en el registro y el seguimiento de la información aduanera dentro de la UE. En la UE, el número EORI empieza con el código ISO del país de origen, seguido por un número de 9 dígitos. Cuando el envío se realiza de/desde Reino Unido, el EORI empieza por GB, seguido por un número de 12 dígitos.



[Aquí puedes encontrar información más detallada sobre el número EORI y cómo obtenerlo.](#)

Número de IVA

Para rellenar los formularios de aduana también necesitarás el número de IVA. En los envíos dentro de la UE, los impuestos se pueden declarar fácilmente en el país de origen. Pero, fuera de esta unión comercial, lo habitual es que tengas que pagar el IVA de importación en el país de destino. Esto implica que tendrás que acogerte a la normativa fiscal local y solicitar un número de IVA local.

Por ejemplo, cuando haces un envío desde la UE a Reino Unido, tendrás que registrar y dar cuenta del IVA a la HMRC (la autoridad tributaria de Reino Unido). Para más información sobre cómo gestionar el IVA de importación, te recomendamos consultar el tema con un especialista fiscal o un agente de aduanas.

IOSS + OSS

Hablando del IVA, también es importante que sepas si necesitas registrarte en la Ventanilla única de importación (IOSS, siglas en inglés de Import One Stop Shop) o en la Ventanilla única (OSS, siglas en inglés de One Stop Shop). Ambos sistemas están diseñados para ayudar a los empresarios a cumplir con sus obligaciones tributarias en las ventas a distancia y las importaciones de bienes en operaciones intracomunitarias.



Échale un vistazo [al artículo de nuestro blog](#) para tener más información. En cualquier caso, siempre es recomendable consultarlo con las autoridades tributarias.



Paso 7

¿Qué formularios de aduana necesitas?

En función del transportista y del destino, podrías necesitar la factura comercial, el formulario CN22 o CN23 y el certificado de origen. A continuación, puedes consultar cuándo vas a necesitar uno o más de estos formularios.

Declaraciones CN22/CN23

Los servicios postales emplean las declaraciones de aduanas CN22 y CN23 cuando realizan envíos fuera de la UE. Tendrás que usar el CN22 cuando envíes artículos que no superen los 2 kg y tengan un valor de hasta 425 euros. Para paquetes de más de 2 kg o con valor superior a los 425 euros, tienes que usar el formulario CN23.

El CN23 es más extenso que el CN22 y necesitarás incluir una copia en la parte exterior del paquete, metida en un sobre transparente. También se recomienda meter una copia en el interior del paquete, por si la del exterior se perdiera o se dañara.

Factura comercial

La factura comercial es un documento de exportación que te hará falta cada vez que realices envíos comerciales fuera de la UE o cuando recurras a un transportista internacional en lugar de a un servicio postal.

Este documento contiene información relativa al remitente (es decir, tú, como vendedor), los acuerdos de envío y el contenido del paquete. Lo más recomendable es adjuntar dos copias en el exterior del paquete y una tercera en el interior, para tu cliente.



Nota de envío CP71

Esta nota debe acompañar obligatoriamente al formulario CN23. Se emplea como nota de expedición para los productos después de su carga. Coloca el formulario CP71 en un sobre transparente para que sea fácil de leer. A continuación, pega el documento en la parte frontal del paquete, ya que es un listado de todos los artículos que este incluye. Y hablando de incluir, no olvides dejar una copia del CN23 dentro del paquete.

Certificado de origen

Un certificado de origen (CO o CoO, por sus siglas en inglés), indica el origen del producto. Básicamente sirve para certificar dónde se ha hecho. Debido a algunas políticas y acuerdos comerciales (por ejemplo, en referencia a artículos prohibidos), el certificado de origen puede ser obligatorio en los envíos a determinados países fuera de la UE. También se emplea para el cálculo del IVA de importación y las tasas correspondientes.

Paso 8

Cómo rellenar los formularios de aduana

Los formularios de aduana son una parte fundamental de los envíos internacionales. Estos documentos oficiales contienen toda la información sobre los artículos que estás exportando.

Los tres formularios más importantes son el CN22, el CN23 y la factura comercial. Rellenarlos adecuadamente es esencial para que los productos lleguen a tus clientes. Los errores de información o la ausencia de uno de estos formularios implican retrasos e incluso envíos fallidos.

En esta sección veremos cómo rellenarlos, con ejemplos de cada formulario e instrucciones paso a paso sobre la información que debes incluir. Antes de ponerte a rellenar tus formularios, asegúrate de haber leído bien esta sección para tener a mano toda la información que necesitas.



Commercial Invoice

Customs Declaration

May be opened officially

FROM

Name	Peter Post	VAT number	NL876543210B01
Company name	Sendcloud	EORI number	NL876543210B01
Street	Pakketweg 10	Inbound VAT no.	GB123456789
Postal code	1234 AB	Inbound EORI no.	GB123456789
City	Eindhoven		
Country	The Netherlands		

TO

Name	Sally Green	Street	123 Logistics Lane
Company name	Sally's Shoe Store	Postal code	SW1W 0NY
Telephone no.	+44 12 34 56 78 90	City	London
		Country	United Kingdom

CONTENTS

Detailed description	Quantity	Net weight (kg)	Currency	Value	HS code	Country of origin
Grey sneakers	3	0.750	EUR	100.00	6403 91 16	The Netherlands
Leather boots	1	1.250	EUR	150.00	6403 51 05	The Netherlands
Total		3.500	EUR	450.00		

Category	Commercial goods	Incoterm	DAP	Office of origin	DHL
Invoice no.	123456789	Track & trace	JVGL1234567812345678		

I declare that the details stated on this customs declaration are correct and that the mail item does not contain any dangerous substances that are prohibited by law or postal regulations.

DATE

12 - 05 - 2022

SIGNATURE



Shipment ref: 87654321

 sendcloud

Ejemplo de factura comercial, consulta la página siguiente para ver las explicaciones de las distintas secciones.

* recuerda que debes rellenar los formularios de aduana en inglés cuando envíes un pedido internacional para evitar malentendidos o retrasos en la aduana

Factura comercial

1. Incluye todos los detalles de la dirección

Para garantizar el éxito de la entrega, no olvides incluir todos los detalles de la dirección y el número de teléfono. Recuerda que, en algunos casos, el transportista tendrá que contactar con el destinatario.

2. Añade los números de IVA y EORI correctos

Asegúrate siempre de que estás empleando en número de IVA y de EORI correctos, ya que los vas a necesitar. También es posible que tengas que indicar el IVA y el EORI de entrada cuando realices envíos a Reino Unido, ya que las autoridades británicas te lo exigirán para declarar los impuestos locales.

3. Indica tus acuerdos de envío

En la factura comercial deberá aparecer la información relativa a los acuerdos de envío. Asegúrate de indicar el Incoterm correcto, así como la categoría, la oficina de origen y en número de factura correspondiente.

4. Especifica el contenido del paquete

Es importante ofrecer una descripción detallada del contenido y el valor del paquete. Asegúrate de que al menos el peso total y el valor total del paquete aparecen indicados en la factura comercial.

5. Indica el código arancelario y el país de origen

Especifica el país de fabricación o montaje del producto e indica el código HS de cada producto.

6. No olvides poner la fecha y firmar el formulario

Sin fecha y firma, el formulario de aduanas no tiene ningún valor legal y es posible que tu paquete nunca llegue a entregarse. Al firmarlo estás declarando que el documento se ha rellenado de forma correcta y que el paquete no incluye artículos peligrosos o prohibidos.



CN22

Customs Declaration

May be opened officially

CATEGORY

Tick all that apply:

- Gift Documents Sale of goods Other:
- Commercial sample Return goods

CONTENTS

Detailed description of content	Quantity	Net weight (kg)	Value (€)
Grey sneakers	3	0.750	100.00
Leather boots	1	1.250	150.00
Total	3.500	3.500	450.00

Commercial items only

If known, HS tariff no.

Country of origin

I declare that the details stated on this customs declaration are correct and that the mail item does not contain any dangerous substances that are prohibited by law or postal regulations.

DATE

12 - 05 - 2022

SIGNATURE



Declaración aduanera CN22

1. Haz una cruz o marca para indicar los contenidos del paquete

En el caso de los vendedores online que venden en el mercado internacional, lo habitual es marcar la casilla "Venta de productos". Utiliza la casilla "Muestra comercial" solo si estás enviando muestras o pruebas de producto. Solo puedes escoger una opción para cada paquete.

2. Especifica qué hay en el interior del paquete

Ofrece una descripción detallada del contenido tanto si estás enviando mercancía al detalle como si se trata de muestras comerciales o de una devolución. Escribe la descripción en inglés o en el idioma del país de destino. Cuanto más clara sea la descripción del contenido, más posibilidades tienes de que el paquete pase por la aduana sin ningún problema.

3. Facilita el código arancelario del producto y su país de origen

Indica el país de producción o montaje del producto e incluye el código HS de cada artículo.

4. Escribe la fecha de envío y firma el formulario

Al firmar el formulario estás declarando que el documento contiene la información correcta y que el paquete no incluye artículos peligrosos o prohibidos. Si no firmas el formulario, el envío podría devolverse o tener retrasos.

CN23Package, Registered Package outside the European Union and Letter /
Package with Insured Service outside the European Union (up to 20kg)**Customs Declaration**
May be opened officially**FROM**

Name *Peter Post*

Company name *Sendcloud*

Street *Pakketweg 10*

Postal code *1234 AB*

City *Eindhoven*

Country *The Netherlands*

TO

Name

Company name

Street

Postal code

City

Country

Telephone/email

VAT number

1**IN THE EVENT OF UNDELIVERABILITY**

If the package cannot be delivered, your package will be returned.

 If you do not want your mail item to be returned, tick here.**2****CUSTOMS DECLARATION**

This mail item contains:

Commercial sample Invoice Licence

Gift Return goods Invoice number Licence number

Documents Other *123456789*

Certificate

Certificate number Total number of packages

3**CONTENTS**

Detailed description of content	Quantity	Net weight (kg)	Value (€)	HS code	Country of origin
<i>Grey sneakers</i>	<i>3</i>	<i>0.750</i>	<i>100.00</i>	<i>6403 91 16</i>	<i>The Netherlands</i>
<i>Leather boots</i>	<i>1</i>	<i>1.250</i>	<i>150.00</i>	<i>6403 51 05</i>	<i>The Netherlands</i>
Total	4	3.500	450.00		

4**COMMENTS / SPECIAL MENTION**For example, goods are subject to quarantine,
sanitary / health or other important restrictions.I declare that the details stated on this customs declaration are correct
and that the mail item does not contain any dangerous substances that
are prohibited by law or postal regulations.**DATE****SIGNATURE****5***12 - 05 - 2022**[Handwritten Signature]***6**

Ejemplo de formulario de declaración CN23, consulta la página siguiente para ver las explicaciones de las distintas secciones.

* recuerda que debes rellenar los formularios de aduana en inglés cuando envíes un pedido internacional
para evitar malentendidos o retrasos en la aduana

Formulario CN23

1. Completa la información del remitente y del destinatario

Incluye todos los detalles de las direcciones y, a ser posible, el número de teléfono del destinatario. De este modo aumentarás la probabilidad de éxito en la entrega.

2. Indica si deseas recibir el paquete de vuelta (o no) en el caso de que no se haya podido hacer la entrega

Cuando el paquete no llega a entregarse, se envía de vuelta. Esto implica que se podrían aplicar recargos por el envío de devolución. En el formulario de aduana puedes indicar que no quieres que el paquete se envíe de vuelta. Con ello te ahorrarás los costes de envío inesperados. En este caso, también pierdes la propiedad del paquete.

3. Especifica con la mayor precisión posible qué hay dentro del paquete

Escoge entre las opciones de muestra comercial, envío de devolución u otros. Rellena también las secciones sombreadas en azul claro. Describe siempre el contenido del paquete con la mayor precisión posible.

4. Indica el código HS y el país de origen

Al igual que el CN22, deberás indicar el país en el que se ha producido o ensamblado la mercancía e incluir el código del Sistema Armonizado (SA) de tu(s) producto(s).

5. Comentarios o notas especiales

En algunos casos, los productos pueden estar sometidos a cuarentenas, restricciones sanitarias u otras normativas de importación. Es importante que lo indiques en las declaraciones aduaneras. Es una condición que se aplica a artículos como comida, medicamentos y organismos vivos.

6. Recuerda añadir siempre la fecha y la firma

Una vez más, sin la fecha y la firma, el formulario de aduanas no tiene validez legal y existe la posibilidad de que no se entregue el paquete. Así que asegúrate de firmar el formulario y poner la fecha correcta.



FASE 3

**Ir un paso más
allá: ahorrar
tiempo y dinero**

Paso 9

¿Asegurar o no asegurar?

Siempre existe el riesgo de que algo salga mal durante el envío y los envíos internacionales son más susceptibles de sufrir daños o pérdidas. Si estás enviando artículos de gran valor, deberías plantearte la opción de asegurar el envío.

¿Qué asegurar?

Algunas opciones de envío están aseguradas por defecto hasta cierta cantidad. Si no es así, puedes contratar un seguro complementario a través del propio transportista o de otro proveedor.

¿Qué debes tener en cuenta?

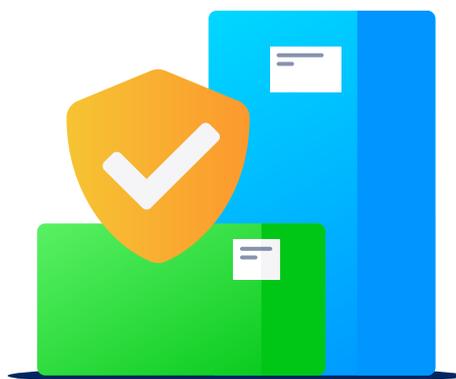
- ✓ Verifica el valor. Si el seguro no cubre su valor, estarás malgastando el dinero.
- ✓ Debes cumplir con ciertos requisitos de empaquetado para garantizar que tienes derecho a un pago.
- ✓ Ten en cuenta la lista de productos no incluidos para evitar que rechacen una eventual reclamación.
- ✓ Presta atención a los destinos no incluidos para evitar que rechacen una eventual reclamación.
- ✓ Asegúrate de conservar todas las pruebas del envío por si fuera necesario presentar una reclamación por daños.



Una reclamación ordinaria, especialmente si se trata de un envío internacional, puede tardar entre 3 – 4 meses en resolverse, dependiendo del transportista y del destino de tu paquete.

Seguro de Sendcloud

El seguro de Sendcloud te permite asegurar tus paquetes por cualquier valor de un modo sencillo y asequible, garantizando una gestión más rápida de las reclamaciones. Con ayuda de las reglas de envío inteligentes podrás asegurar de forma automática determinados envíos. Puedes establecer, por ejemplo, que el seguro se aplique de forma automática en envíos de valor superior a los 200 euros o que contengan determinados productos.



Paso 10

Simplificar tus envíos internacionales

Es probable que, tras haber leído esta guía, te hayas dado cuenta de que los envíos internacionales exigen algunos pasos adicionales. Esto también se traduce en más tiempo, más costes y más recursos. En esta última sección te ofrecemos los consejos más útiles para reducir el trabajo administrativo y hacer que tu expansión internacional avance como la seda.

Evitar retrasos

Es bastante habitual que los envíos se queden atascados en la aduana. Sigue estos consejos para minimizar este riesgo:

- ✓ Rellena los formularios de aduana siempre en inglés
- ✓ Añade dos copias tanto de los formularios de aduana como de la factura comercial en la parte exterior del paquete.
- ✓ Añade una copia más de la factura comercial en el interior del paquete para que tu cliente pueda disponer de ella.
- ✓ Conserva siempre una copia de los formularios de aduana. Siempre tienes la opción de modificar parte de la documentación incluso cuando el envío ya está en la aduana. Si hay algún problema o error, puedes reenviar el formulario corregido para continuar con el proceso de importación.

Documentación aduanera automatizada

Rellenar los formularios de aduana es probablemente la parte de los envíos internacionales que exige más tiempo. La automatización del proceso te ayudará a avanzar con mayor rapidez y a evitar los errores humanos!

Con Sendcloud puedes obtener toda la [documentación aduanera de forma automática](#) cuando creas un envío:

Sube a Sendcloud los datos esenciales ([números IOSS](#), [EORI](#) y [de IVA](#)) y automáticamente aparecerán en las casillas correspondientes cuando generes un nuevo documento aduanero.

Paperless Trade

Paperless Trade es un proceso electrónico que te permite enviar tus formularios de aduana al transportista en formato digital tan pronto como proceses tu pedido internacional.

Esto significa que:

- ✓ No necesitas imprimir y adjuntar cada documento.
- ✓ Ahorras tiempo, recursos de impresión y dinero.
- ✓ Reduces el riesgo de que los documentos se pierdan.

Cuando usas Sendcloud, la opción de Paperless Trade se habilita de forma automática en los envíos fuera de la UE con DHL Express, UPS, Colissimo y FedEx.

Reglas de envío inteligentes

Utiliza las reglas de envío para asignar el método de envío adecuado a cada pedido en función de sus características y de forma automática. Cuando un pedido cumple con la condición(es) de una regla de envío, automáticamente se desencadena una acción(es).

Establece las reglas basándote en:

- ✓ Destino
- ✓ Peso
- ✓ Método de envío

Otras variables: transportistas, seguro, marca, etc.



Gestionar las devoluciones internacionales

Las devoluciones son algo inevitable en las ventas online. Tus clientes tienen muy en cuenta las características de la política de devoluciones de tu tienda, sobre todo en compras internacionales.



43%

de los consumidores europeos asegura que la ausencia de facilidades para la devolución de un producto es un motivo de peso para NO hacer una compra en una tienda online internacional. Una política de devoluciones flexible y que tenga en cuenta las exigencias del cliente resulta fundamental para incrementar las conversiones internacionales.

Gestionar devoluciones

A la hora de gestionar devoluciones internacionales, hay varios aspectos que no debes pasar por alto. Estas son algunas de las estrategias orientadas al cliente que deberías considerar:

1. Subcontratar las devoluciones a un socio local

Tus clientes podrán beneficiarse de devoluciones más económicas en su propio país mientras que tu socio local se encarga de todas las cuestiones administrativas para hacer la devolución a tu almacén. Incluso puedes hacer que este funcione como almacén local para revender esos productos más adelante.

2. Colabora con un proveedor logístico internacional

De este modo puedes cerrar acuerdos sobre precios tanto en los envíos como en las devoluciones y añadir en tus envíos etiquetas de devolución ya preparadas.

3. Soluciones de devolución internacionales

Para devoluciones dentro de Europa, puedes habilitar tu propio portal de devoluciones a través de Sendcloud con nuestro software todo en uno y vía API. Las reglas de devolución te permitirán establecer tus condiciones para las devoluciones internacionales y habilitarlas solo para determinados productos/regiones.



¡La gestión de las devoluciones es una ardua tarea! ¿Quieres saber más sobre cómo gestionar devoluciones? [Consulta nuestra guía de devoluciones.](#)

Checklist para envíos internacionales



Ahora que ya hemos repasado todo lo importante, comprueba que puedes tachar todas las Casillas de tu estrategia de envíos internacionales en la práctica checklist que hemos diseñado para ti.

✓ Escoge tus mercados

¡Lo primero es lo primero! Si tienes pensado empezar a vender en el extranjero, tienes que decidir cuáles son tus mercados objetivo. Las exigencias y la normativa pueden variar considerablemente de un país a otro, por lo que es importante conocer sus particularidades.

✓ Comprueba las condiciones

Verifica que tus productos sean aptos para la importación en el país de destino y que se ajusten a los términos y condiciones de tu transportista.

✓ Reclama tus derechos preferenciales

A nadie le gusta pagar impuestos. Es importante que revises si puedes beneficiarte de algunos derechos preferenciales.

✓ Regístrate para obtener un número EORI

Siempre que importes o exportes bienes de/ desde la UE, necesitarás un número EORI. Este debe aparecer reflejado en tu factura comercial.

✓ Escoge la opción(es) de envío adecuada

Si realizas envíos al extranjero, debes tener muy en cuenta la normativa con respecto al IVA. Dentro de la UE es muy sencillo declarar el IVA, pero cuando haces envíos fuera de la zona comunitaria tendrás que pagar el IVA de importación en el país de destino.

✓ Choose the right shipping option(s)

Escoge la opción(es) de envío que mejor se adapte a cada pedido, teniendo en cuenta las dimensiones y el peso, así como los costes del envío o de un posible seguro.

✓ Empaqueta tus productos de forma segura

Empaqueta los productos con seguridad, reforzando las esquinas de la caja de envío con cinta de embalar y adjuntando los documentos al paquete..

✓ Rellena bien las direcciones

Imprime las etiquetas de envío con la información de dirección correcta y adjúntala en la cara más amplia del paquete. Envíos multibulto: Mantenlos juntos, pero etiqueta cada paquete de forma independiente.

✓ No olvides la factura comercial o los formularios CN22/CN23

Son trámites esenciales para que tus artículos pasen por la aduana. Incluyen información relativa al remitente, los acuerdos de envío y el contenido de los paquetes. Adjunta dos copias en el exterior de cada paquete e incluye una tercera copia en el interior.



¡Ya eres toda una estrella de los envíos internacionales!

¿Todavía tienes alguna duda sobre cómo hacer envíos internacionales?

¿Quieres automatizar el proceso de envíos internacionales para no tener que estar pendiente de cada pequeño detalle?

Contacta con nosotros y hablemos de ello.

[Reserva una demo con nuestros expertos](#)





“Los envíos internacionales consumen mucho tiempo. Sendcloud nos ayuda a automatizar totalmente el proceso. Esto no sólo nos ahorra tiempo, sino que también disminuye la posibilidad de cometer errores”.

— WoodWatch



Síguenos



¿Te interesa? Ponte en contacto con nosotros a través de contact@sendcloud.com o regístrate sin compromiso en sendcloud.es