

Cómo localizo mi paquete con CTT Express y otras preguntas frecuentes sobre envíos

La tecnología ha facilitado la rutina de las empresas en todos los aspectos. En el caso de CTT Express, como compañía de transporte urgente referente en el territorio ibérico, los avances tecnológicos nos garantizan el cumplimiento de los plazos de entrega, la atención al cliente multicanal, la trazabilidad de los envíos, la optimización de las rutas de transporte y, por supuesto, la automatización de las gestiones diarias. Todo ello para ofrecer un servicio más eficiente, [rápido](#) y de calidad para los clientes.

Dentro de las mejoras aplicadas en las últimas décadas se encuentra la facilidad de localizar los envíos, ya estén o no en reparto, en todo momento y desde cualquier dispositivo. De esta forma, proveemos de total transparencia, trazabilidad y seguridad durante el proceso de distribución y reparto. Por ese motivo, cualquier ecommerce o consumidor final puede localizar su envío con CTT Express en pocos pasos o solicitar la atención al cliente que precise para resolver sus dudas.

8 preguntas frecuentes sobre envíos con CTT Express

¿Cómo localizo mi envío con CTT Express?

En todo momento puedes conocer el estado de tu paquete a través del [localizador de envíos](#) de CTT Express que puedes encontrar en la página web. En la pestaña “Particulares” debes clicar en la opción “Localiza tu envío”. Una vez en la página, te pedirá introducir el código del envío y, de manera instantánea, te mostrará la información solicitada.

¿Cuál es el proceso de envío de los paquetes con CTT Express?

Como en toda compañía de transporte, en [CTT Express](#) contamos con un proceso optimizado en tiempo y recursos para entregar envíos urgentes en 24h en territorio ibérico que consta de los siguientes cuatro pasos:

1. El repartidor recoge el paquete ya embalado en la dirección de procedencia indicada
2. Después, el paquete es trasladado al centro propio de distribución de origen.
3. Allí, el envío pasa por un proceso de lectura y clasificación para iniciar su viaje durante la noche hasta la provincia de destino donde se encuentra tu domicilio.
4. Una vez en nuestro centro propio de distribución en destino, este envío vuelve a ser leído (incluso también ha podido ser leído durante el trayecto y aportar mucha más trazabilidad e información al destinatario) y clasificado por nuestras mecanizaciones para asignarle el conductor que iniciará el reparto final.

Así, en 24h, CTT Express te entregará tu pedido y te informará de todos los pasos que ha ido siguiendo, desde su admisión en origen hasta su puesta a reparto y su entrega final.

¿Qué significa que mi paquete está “en tránsito”? ¿Y “en reparto”?

Que un paquete esté “en tránsito” significa que el bulto ha sido admitido por la red de CTT Express y que ya está de camino desde origen a destino (en este punto, cuando se trata de envíos adquiridos en mercados internacionales, debes tener en cuenta los tiempos de admisión en el país de origen y el tránsito hasta territorio ibérico). Por otro lado, cuando el estado del envío cambia a “en reparto” significa que el paquete ya está en manos del repartidor de CTT Express que lo llevará hasta el punto de entrega que has indicado.

En ambos casos, el proceso completo será notificado en tiempo real al usuario final para que no haya ningún problema en el seguimiento y el proceso tenga total transparencia.

¿Cuántos intentos de entrega hace el repartidor de CTT Express?

El repartidor de CTT Express realizará hasta tres intentos de entrega:

Tanto en el primer como en el segundo intento, en caso de que el destinatario no responda en la dirección de entrega, desde CTT Express informaremos de la incidencia a través de un SMS y de un correo electrónico. Con esta notificación, permitimos que el destinatario resuelva fácilmente la situación a través de un enlace donde puede facilitarnos nuevas indicaciones. Pero, ¿y si la dirección es incorrecta o está incompleta? Debido

a la falta de información, no podemos volver a intentar un nuevo reparto. Sin embargo, desde CTT Express, también nos pondremos en contacto con el destinatario del envío a través de SMS o mail para que nos facilite todos los datos que nos ayuden a entregarle el envío correctamente y en el menor tiempo posible.

En el tercer y último intento de entrega, si, de nuevo, ha sido imposible dejar el paquete por dirección incompleta o errónea o porque el destinatario no responde, CTT Express procederá a depositar el paquete en nuestras instalaciones más cercanas para que el destinatario pueda recogerlo en el plazo establecido.

¿Qué tengo que hacer si quiero devolver el paquete con CTT Express?

El sistema de logística inversa de CTT Express, Easy Return, hace que, como su propio nombre indica, las devoluciones sean un proceso rápido y sencillo para clientes y destinatarios.

El servicio “Easy Return” es el nombre de la herramienta que facilita las devoluciones, de modo que puedes realizarlas sin moverte de casa y sin necesidad de papel. Tras solicitar la devolución, la empresa te mandará una notificación cuando el repartidor esté acudiendo a tu domicilio y simplemente deberás mostrarle el código QR facilitado por CTT Express para hacer efectivo el trámite.

¿Por qué se producen incidencias en los envíos?

Existen varias causas que pueden provocar incidencia en los envíos. Uno de los motivos puede ser que la empresa que ha realizado el envío (por ejemplo, la tienda online) no haya embalado con seguridad el paquete o no haya colocado correctamente la etiqueta en la que se define la información de la entrega y los datos del destino.

Por otro lado, también existe la posibilidad de que la empresa de transporte no haya podido realizar la lectura, o bien la entrega al no contar, por ejemplo, con los medios de carga y descarga necesarios. Y, por último, por causas imputables al destinatario final, porque no responda en la dirección de destino o porque haya realizado la compra y no haya introducido la dirección de forma completa o correcta.

CTT Express pone a disposición de los usuarios la resolución de incidencias (por dirección incorrecta o incompleta y si el destinatario no responde) a través de un enlace de solución que se le enviará a su mail o

teléfono móvil. Pero, además, podrá verificar el estado de su envío y de una posible incidencia a través de la página web. Y, en todo caso, contactar con el área de Atención al Cliente, que podrá informarle de forma automática del estado de su envío.

¿Cómo sé si mi paquete está retenido en la aduana?

Pueden existir factores externos a la empresa de transporte que ralenticen el tiempo de entrega. Sin embargo, si sabes que el pedido internacional está siendo gestionado por envío urgente con CTT Express y el paquete no ha sido entregado en el tiempo acordado, puedes consultar su situación en el localizador de envíos de la web introduciendo el número de seguimiento o albarán requerido. Si no, también puedes ponerte en contacto con el servicio de atención al cliente para obtener información más detallada y resolver dudas.

En este artículo de nuestro blog puedes encontrar más información sobre aduanas.

¿Cómo puedo contactar con mi repartidor de CTT Express?

Si existe alguna incidencia, retraso o duda con respecto al envío, puedes contactar con el área de Atención al Cliente de CTT Express a través de la web, el formulario de contacto o bien enviando un mensaje privado en los perfiles de Facebook o de Twitter.

En cualquier caso, es importante que tengas siempre a mano el número de envío para que tanto nuestro servicio automático de resolución de incidencias como nuestros operadores de Atención al Cliente (vía web o vía redes sociales) que reciban tu mensaje puedan informarte correctamente de la situación de tu envío en poco tiempo.