

ATENCIÓN <input type="checkbox"/> Personal <input type="checkbox"/> E-mail <input type="checkbox"/> Fax	TIPO DE TRÁMITE <input type="checkbox"/> Reclamo <input type="checkbox"/> Queja <input type="checkbox"/> Otro
--	--

FAVOR ADJUNTAR LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:

1 Copia del ticket de caja. • **2** Guía EMS, CP71, CN22, CN23. • **3** En caso de daño o faltante de contenido proporcionar el embalaje.
 • **4** La fórmula debe presentarse en original y de forma legible • **5** La fórmula debe presentarse debidamente firmada, y debe de resguardarla durante la investigación • **6** En caso de compras por internet factura Comercial y/o print de la compra. • **7** Corroborar que se haya recibido la boleta en el departamento de reclamos, en caso de enviarse por correo o por Fax.

De no cumplirse con los requisitos anteriores, como también no presentar el reclamo en el tiempo máximo establecido, el reclamo no procederá. Ante cualquier duda, llamar a la línea 800-900-2000, Fax: 2281-0227, e-mail: reclamos@correos.go.cr

Servicio contratado: _____ Nacional Internacional

N° de envío: _____ Tarifa: _____

Peso del envío: _____ Sucursal: _____ Fecha de imposición: _____

Descripción del contenido: (Deberá de ser igual al declarado en la guía EMS, CP71, CN23)

REMITENTE	Nombre y apellido o Razón Social:	Teléfono / Fax	E-mail

Dirección: _____

Provincia: _____ Cantón: _____ Distrito: _____ País: _____

DESTINATARIO	Nombre y apellido o Razón Social:	Teléfono / Fax	E-mail

Dirección: _____

_____ País: _____

Descripción del caso:

Firma y sello del receptor	Firma y nombre del cliente
----------------------------	----------------------------

Condiciones de Aceptación del Reclamo

1. Tiempo máximo de presentación del reclamo:

Tipo de Servicio	Plazo máximo para recepción de reclamación (A partir de la fecha de imposición)
Certificado Nacional	1 mes
Certificado Internacional	6 meses
Encomienda Nacional	1 mes
Encomienda Internacional	6 meses
Saca M	6 meses
EMS Nacional	1 mes
EMS Internacional	4 meses
Box Correos	2 días
Documento de identidad o permiso	1 mes

*Se considera reclamo extemporáneo, una vez vencido el "Plazo máximo para recepción de reclamación".

2. El remitente es el que realiza el reclamo formal.
3. Si el paquete ha sido entregado al destinatario, este asume el derecho de reclamo y la indemnización si corresponde.
4. En el caso de clientes corporativos, será el representante legal quien deberá presentar el reclamo o bien a quien él autorice.
5. No se permitirán reclamos extemporáneos.
6. Es requisito indispensable indicar la descripción del contenido.
7. El servicio regular u Ordinario no permite trazabilidad y no es indemnizable (compras en internet de paquetería china).
8. Reconocimiento en caso de responsabilidad según el Convenio Postal Universal.
 - a. Para los certificados (RR), Courier (EE) y Encomienda (CP) nacionales se reconocerá un máximo de 15 DEG.
 - b. Para los Courier documentos (EE), Certificados internacionales se reconocerá un máximo de 30 DEG, más la tarifa pagada en la admisión del envío.
 - c. Para las encomiendas Internacionales (CP) se reconocerá un máximo de 40 DEG más 4.5 DEG por cada kilo, más la tarifa pagada en la admisión del envío.
 - d. Para los Courier paquetería (internacional) el equivalente a un máximo de 130 DEG, más la tarifa pagada en la admisión del envío.
 - e. Para Saca M el equivalente a 150 DEG.
9. En caso de ser una compra por internet, solicitar el reembolso al proveedor independientemente de este proceso.

Montos en DEG, cuya conversión está basada en el tipo de cambio de dólar con respecto al Colon establecido por el BCCR.

DEG: Derecho especial de giro. Moneda utilizada por la U.P.U.