


| | | | |
|--|--------------------------------------|----------------------|-------------------------------------|
|  | Formulario | | Código: POSC.P2.F1 |
| | Boleta de Reclamaciones (R2) | | |
| Fecha de Aprobación: 02-04-2019 | Fecha que rige: 04-04-2019 | Versión: 4 | Página: 2 de 2 |

Para uso interno.
Dirección de Servicio al Cliente.
REFERENCIAS

Ref.: _____

Condiciones de Aceptación del Reclamo

1. Tiempo límite para la presentación del reclamo:

| Tipo de Servicio | Plazos para recepción de reclamación (A partir de la fecha de imposición) |
|--|--|
| A nivel nacional: Certificado, Encomienda, EMS (incluye Pyme Express, Box correos). | Hasta 3 meses. |
| A nivel internacional: Certificado, Encomienda, Sacas M. | Hasta 6 meses. |
| Comercio electrónico proveniente de Asia por Vía Postal. | Hasta 6 meses. |
| EMS Internacional. | Hasta 4 meses. |
| Casillero Box Correos (cobros, rebajos, almacenaje, entre otros). | Hasta 1 mes. |
| EMS Premium. | Hasta 30 días. |

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

2. A nivel postal el remitente es el que realiza el reclamo formal. Se excluye de este requisito los casos de compras por internet.
3. Si el paquete ha sido entregado al destinatario, este asume el derecho de reclamo y la indemnización si correspondiera.
4. Para clientes corporativos, el representante legal de la empresa es quien debe presentar el reclamo o bien a quien él autorice (se debe adjuntar la personería jurídica o bien otro documento que demuestre la relación del representante y la empresa).
5. No se permitirán reclamos extemporáneos. (Ver tabla de plazos para la recepción de reclamación).
6. Es requisito indispensable indicar la descripción del contenido tal cual se indicó en el momento en que entregó el envío a Correos de Costa Rica (fecha de imposición).
7. El servicio regular u Ordinario no permite trazabilidad y no es indemnizable.
8. Reconocimiento en caso de responsabilidad según el Convenio Postal Universal y el Reglamento Interior de Servicio Postal.
 - a. Para los certificados (RR) y Encomienda Nacional (RR) se reconocerá un monto fijo de 15 DEG.
 - b. Courier (EE) y Encomienda vía EMS nacionales se reconocerá hasta 30 DEG para Documentos y hasta 130 DEG para mercadería.
 - c. Para los Courier internacionales (EE), que contienen documentos y los certificados internacionales se reconocerá un máximo de 30 DEG, más la tarifa pagada en la admisión del envío.
 - d. Para las encomiendas Internacionales (CP), se reconocerá un monto fijo de 40 DEG más 4.5 DEG por cada kilo, más la tarifa pagada en la admisión del envío.
 - e. Para el EMS internacional que contiene mercadería se reconocerá hasta un máximo de 130 DEG.
 - f. Para Sacas M internacional un monto fijo de 150 DEG.
 - g. Para el valor declarado nacional del servicio EMS, Certificado y Encomienda, se paga el 100% de la factura siempre y cuando se declare. Los montos máximos permitidos para envíos por esta modalidad serán los disponibles en el sitio web www.correos.go.cr.

* DEG: Derecho especial de giro. Moneda utilizada por la U.P.U. Los montos en DEG, cuya conversión está basada en el tipo de cambio de dólar con respecto al colón establecido por el BCCR.

Cese de la responsabilidad de Correos de Costa Rica

- Fuerza mayor o Caso fortuito: Son aquellos sucesos extraordinarios ajenos a la voluntad de la empresa. Se entenderá el Robo y el Asalto como sucesos dentro de la presente condición.
- Cuando su responsabilidad no hubiere sido probada de otra manera y no pudieran dar cuenta de los envíos de control debido a la destrucción de los documentos de servicio por un caso de fuerza mayor.
- Cuando el daño hubiere sido motivado por culpa o negligencia del remitente o proviniera de la naturaleza del contenido de los envíos de control.
- Cuando se tratare de envíos de control cuyo contenido estuviese contemplado dentro de las prohibiciones de los envíos.
- Cuando se trate de envíos con valor declarado, que presenten declaraciones de monto falsas al valor real del contenido.
- Cuando el remitente o en su defecto el destinatario, no presentase la reclamación en el plazo establecido para cada servicio.
- Cuando se tratare de prisioneros de guerra y de internados civiles (Conforme a lo estipulado en las Actas de la UPU).
- Cuando el daño sea provocado por la utilización de un embalaje que no se ajuste a las especificaciones del contenido.
- Cuando el reclamante sea inexistente, desconocido o no esté legitimado para realizar el reclamo.

Sello de sucursal o
del área receptora.

Firma del receptor del reclamo

Nombre y firma del cliente