

## **Términos y Condiciones Generales de la paquetería proveniente de Asia.**

1. Todas las compras provenientes de Asia viajan sobre el servicio no prioritario, además están sujetas a revisión, clasificación, retención y decomiso de la mercadería por parte de Ministerio de Hacienda o cualquier otro ente gubernamental que así lo requiera.
2. Al viajar por el servicio no prioritario el tiempo estimado del proceso se prevé hasta 60 días naturales. Posteriormente Correos de Costa Rica dispondrá de siete días hábiles para colocar el paquete como disponible para retiro en el punto autorizado que corresponda, esto de acuerdo a la dirección consignada en el envío.
3. Todas las compras provenientes de Asia tendrán trazabilidad a través del sitio web oficial de Correos de Costa Rica una vez que se hayan recibido en nuestro proceso, para lo cual es necesario que el cliente cuente con el número de rastreo.
4. Todas las compras recibidas por Correos de Costa Rica provenientes de Asia serán entregadas a través de un punto autorizado de Correos de Costa Rica y estarán sujetas al pago de una tasa por concepto de comercio electrónico.
5. Cuando el paquete esté disponible para el retiro en un punto autorizado, el cliente recibirá un mensaje de texto al número de teléfono celular registrado en la compra, informándole sobre la disponibilidad para el retiro de su paquete, el tiempo máximo que tiene para realizar esta gestión, así como el centro de entrega donde tiene que dirigirse para el retiro de su paquete.
6. El cliente contará con 10 días hábiles a partir de la fecha de recibido el mensaje, para retirar la mercadería en el centro de entrega autorizado de Correos de Costa Rica.
7. Todos aquellos paquetes que no sean reclamados por el cliente posterior a los 10 días hábiles de recibido el mensaje correspondiente, serán devueltos al remitente, a excepción de aquellos paquetes cuya dirección indicada es la de un apartado postal en donde aplicarán los plazos establecidos en el contrato de arrendamiento firmado por el cliente.
8. En el momento en que los envíos son recibidos en el proceso y se determina que no se registra un número de celular vinculado a la compra no podrá contar con el servicio de mensaje de texto, a menos de que el cliente utilice la opción “reporta tus paquetes”, esta opción funciona siempre y cuando se alerte la información antes de que el paquete sea recibido en Correos de Costa Rica. Para reportar tus paquetes visita el sitio web <https://www.correos.go.cr/webservicios/rezago/reporta.aspx>

9. Para los clientes que no registraron un celular vinculado a la compra y no utilizaron la opción “reporta tus paquetes” Correos de Costa Rica emitirá un aviso de llegada de paquetería asiática a la dirección vinculada en la compra, con el fin de comunicarle el lugar y el tiempo máximo de retiro.

10. Es responsabilidad del cliente conservar el código de rastreo de cada una de sus compras, así como dar seguimiento al paquete en los diferentes accesos que dispone Correos de Costa Rica.

11. En el caso de que la compra no sea entregada en el plazo estipulado por el proveedor, el cliente debe dirigir su reclamo al proveedor comercial al cual le compró la mercadería. Correos de Costa Rica se registrará únicamente por la información brindada específicamente en el sitio web oficial de rastreo [https://www.correos.go.cr/rastreo/consulta\\_envios/](https://www.correos.go.cr/rastreo/consulta_envios/).

12. El Cliente exonera a Correos de Costa Rica de toda responsabilidad si alguno de sus proveedores del servicio (Tiendas, Carriers, Agencias Aduanales, y/o cualquier involucrado en el proceso) entregara mercancías mezcladas, incorrectas, dañadas o que no consignen la dirección de entrega correctamente. Además en el caso de daño o ruptura de paquetes o productos el destinatario deberá dirigir su reclamo oficial a su proveedor.

13. Correos de Costa Rica se exonera de cualquier responsabilidad o indemnización en caso fortuito o fuerza mayor.

14. El cliente acepta de manera voluntaria e informada, su consentimiento para que Correos de Costa Rica S.A, de conformidad con lo establecido en el artículo quinto de la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de Datos Personales No. 8968, realice el tratamiento necesarios de sus datos personales y/o sensibles, para fines internos de la Empresa y conforme a la Privacidad que se establece en dicha ley.

## **Términos y Condiciones para las compras procedentes de Asia con dirección a un apartado postal.**

1. Todas las compras procedentes de Asia con dirección a un apartado postal, a partir del 01 de Octubre del 2018, cancelarán la tasa de comercio electrónico estipulada por Correos de Costa Rica.
2. Con la implementación del cobro de la tasa de comercio electrónico Correos de Costa Rica, le brindará a los clientes una serie de valores agregados que se ofrecen actualmente para los servicios de entrega a domicilio, sucursal autorizada y Apartado Postal Inteligente (API), los cuales se detallan a continuación:

- a. Notificaciones vía SMS una vez que el envío sea recibido por parte de Correos.
  - b. Rastreo del envío en tiempo real por medio del número de tracking a través del APP o la página Web de Correos.
  - c. Notificación por medio de correo electrónico cuando los envíos se encuentren disponibles para entrega.
  - d. Posibilidad de escoger a través de nuestra Sucursal Virtual una opción de entrega entre: Sucursales de Correos, Apartados Postales Inteligentes o entrega en domicilio.
  - e. Pago en línea de las tasas relacionadas con el servicio.
3. Adicionalmente a los valores agregados mencionados en el punto 2, si el cliente mantiene el derecho de uso del apartado postal optará por los siguientes beneficios:
- a. Evita tener que hacer filas para retirar sus paquetes en la Sucursal donde se ubica su apartado.
  - b. Evita tener que dirigirse al punto de entrega autorizado que le corresponda para recoger su compra.
  - c. Ofrece un tiempo de retiro más amplio que en los demás puntos de entrega disponibles.
  - d. Permite recibir una cantidad ilimitada de envíos.
  - e. Si usted recibe al menos 2 paquetes al mes, **en momentos diferentes**, el costo por el servicio de entrega por paquete es el más barato de todas las opciones que ofrece Correos de Costa Rica. Veamos un ejemplo:
    - i. El costo de la anualidad del apartado postal es de ₡16.400, lo que representa un costo mensual de ₡1.366
    - ii. Para efectos del ejercicio de comparación, incluimos el costo de la mensualidad del apartado postal como si fuera costo del servicio de entrega
    - iii. Suponemos que los dos paquetes no llegan al mismo tiempo y por tanto no pueden consolidarse para enviarse

	Apartado Postal Tradicional	Apartado Postal Inteligente	Sucursal de Correos Elegida	Entrega a Domicilio
Tasa de Comercio Electrónico	₡750*2	₡750*2	₡750*2	₡750*2
Servicio de entrega	₡1.366	₡1.000*2	₡2.000*2	₡2.000*2
Total a cancelar	₡2.866	₡3.500	₡5.500	₡5.500

4. El periodo para renovar el derecho de uso del apartado postal está establecido entre los meses de noviembre y enero. Si se cancela en el mes de febrero se cobrará un recargo del 50%. A partir del 1 de marzo el derecho de uso se pierde si no se registra un pago de la anualidad.
5. Si se pierde el derecho de uso sucederá lo siguiente:
  - a. No podrá recibir aquellas compras que indiquen como dirección el apartado postal cuyo derecho se encuentre vencido.
  - b. Las compras que se encuentren en tránsito no se podrán depositar en su apartado postal y serán enviadas al punto de venta autorizado que corresponda según criterios de Correos. Los centros autorizados de entrega los podrá conocer en <https://www.correos.go.cr/webservicios/sucursalvirtual/inicio.aspx>
  - c. Si no desea retirar su paquete en el centro autorizado correspondiente, deberá cancelar (además de la Tasa de Comercio electrónico) alguno de los servicios de entrega que Correos de Costa Rica pone a su disposición: una sucursal de Correos, un API o el domicilio.
6. Si decide no renovar el derecho de uso del apartado postal, se le recomienda cambiar su dirección en el sitio de la compra para evitar algún inconveniente en atrasos generados por una dirección incorrecta.
7. Correos de Costa Rica no asume ninguna responsabilidad por no entregar su compra en un apartado postal cuyo derecho está vencido.
8. Para más información ver términos y condiciones del servicio en la página <https://www.correos.go.cr/servicios/serviciospostales/>.

### **Procedimiento para cancelar el servicio de compras procedentes de Asia con dirección a un apartado postal.**

1. El cliente recibe un mensaje SMS indicándole que tiene un paquete proveniente de Asia, pendiente de pago por medio de la Sucursal Virtual.
2. El cliente debe acceder al link indicado en el mensaje de texto recibido o bien por medio de la página de Correos de Costa Rica a través de la sucursal virtual ([www.correos.go.cr/sucursalvirtual](http://www.correos.go.cr/sucursalvirtual)).
3. El cliente debe registrarse una única vez con los datos solicitados por la Sucursal Virtual.
4. El cliente debe revisar el detalle de los paquetes que aparecen pendientes de entrega a su nombre.

5. El cliente debe seleccionar los paquetes que desea recibir en el Apartado Postal, registrando uno de los códigos de verificación que se indican en los mensajes de textos (SMS) que haya recibido. Este código se ubica posterior a las siglas COD: wsdvy (ejemplo), ya sea del primer, segundo o tercer mensaje recibido por cada paquete disponible.
6. El cliente debe seleccionar la opción de pago “Apartado Postal” e indicar de forma correcta el número del apartado según el siguiente formato: XXX-XXXX (número de casillero-código de la sucursal).
7. Es responsabilidad del cliente indicar de forma correcta el número de apartado postal indicado en el punto anterior y según lo solicita la Sucursal Virtual.
8. Cliente deberá cancelar la tasa de comercio electrónico por cada uno de los paquetes pendientes, por medio de una tarjeta de débito o crédito.
9. El sitio solo permite la utilización de tarjetas de débito y/o crédito de las marcas Visa y MasterCard. El monto será cobrado en la moneda local (colones).
10. Si el cliente detectara algún inconveniente en el pago realizado, deberá contactarse con Servicio al Cliente al número telefónico 800-900-2000 o al correo electrónico [svcliente@correos.go.cr](mailto:svcliente@correos.go.cr), en un horario de 8 a.m. a 5 p.m. de lunes a viernes.
11. El cliente podrá darle seguimiento al paquete desde nuestro sitio web, nuestra app o mediante la sucursal virtual.
12. El cliente recibirá otro mensaje SMS notificándole cuando el paquete se encuentra disponible para retiro en el lugar solicitado.
13. Las tarifas vigentes serán las que establezca y publique Correos de Costa Rica en los medios de comunicación oficiales.
14. Este servicio es (24/7) se podrá solicitar las 24 horas del día los siete días a la semana.

## **Términos y Condiciones para los paquetes retenidos por la Aduana Postal.**

1. Para los paquetes que hayan sido revisados y hayan quedado retenidos por la aduana, ésta determinará según su revisión y clasificación cuál es el importe a cancelar por concepto de aranceles a partir del tipo de mercadería que se está importando. Los paquetes que deban cancelar algún tipo de arancel serán

retenidos por la Aduana y el destinatario deberá realizar el trámite de forma presencial a donde indique el aviso de llegada de mercadería. Las zonas Primarias autorizadas por el Ministerio de Hacienda para esos efectos son Aduana postal Zapote y las aduanas del Roble, Limón y Paso Canoas.

2. Aquellos clientes cuyos paquetes hayan sido retenidos por Aduanas, serán notificados en dos ocasiones en la dirección indicada en el envío. Si la dirección es un apartado postal o bien se utilizó una sucursal como dirección prevista de entrega, el aviso se dejará en la misma sucursal, a la espera de que la notificación sea retirada por el destinatario. Para estos casos se considera al cliente notificado desde que el aviso haya sido dejado en la sucursal y en los casos en donde la notificación va dirigida a un apartado postal, se considera notificado al cliente cuando este retira por ventanilla bajo firma la notificación correspondiente. Correos de Costa Rica no asume ninguna responsabilidad por el tiempo que transcurra entre el momento en que el aviso fue entregado en la dirección indicada y el momento en el que el cliente lo retira.

3. El cliente contará con 5 días hábiles a partir de la fecha de recibida la notificación antes mencionada para realizar el trámite completo ante Aduanas. A partir del sexto día, después de recibida la notificación, se cobrará un cargo diario por almacenaje. En estos casos se cobrará la tarifa vigente que se encuentre publicada en la Gaceta y en la página web oficial de Correos de Costa Rica.

4. El cliente será responsable de todos los costos asociados que se generen durante el tiempo que transcurra en el proceso de liberación como permisos ante entidades gubernamentales, pago de impuestos y el retiro de la mercadería.

5. Para realizar el retiro de paquetes retenidos y sujetos a trámites aduaneros el cliente deberá presentar la factura comercial o print de pantalla del artículo comprado, así como un documento de identificación vigente para nacionales y para extranjeros el documento de identidad reconocido por la Dirección General de Migración y Extranjería (Dimex, Pasaporte). Si el retiro lo realiza un tercero es indispensable la autorización debidamente firmada por el destinatario y autenticada por un abogado.

6. Todos aquellos paquetes que no sean reclamados por el cliente serán devueltos o bien tratados en abandono de acuerdo a las actas de la UPU.

7. Cuando los envíos son consignados a nombre de una Persona Jurídica, el trámite deberá de ser realizado únicamente por una Agencia Aduanal y/o agente aduanero debidamente autorizado ante el Ministerio de Hacienda. Para estos efectos el agente deberá demostrar que fue contrato por el dueño de la mercadería para iniciar el proceso de desalmacenaje con lo cual deberá presentarse con el aviso de llegada de mercadería y en los casos que no lo posea deberá presentar el visto bueno del dueño para que se le facilite dicho requisito.



8. Para realizar el previo examen, la Agencia Aduanal y/o agente aduanal autorizado deberá portar cinta membretada o personalizada para garantizar un embalaje adecuado una vez concluido el procedimiento de apertura del envío.

9. Correos de Costa Rica ofrecerá el servicio de trámites de permisos ante PROCOMER y Ministerio de Salud de la mercancía que así lo requiera, según indicaciones de la Aduana. La aprobación estará sujeta a la decisión de la entidad donde se tramite la gestión. En este caso se cobrará la tarifa vigente que se encuentre publicada en la Gaceta, y en la página web oficial de Correos de Costa Rica. Para disfrutar de dicho permiso deberá apersonarse a las oficinas de comercio electrónico o al correo electrónico [consultasbox@correos.go.cr](mailto:consultasbox@correos.go.cr).

### **Condiciones que aplican para paquetes liberados por Aduanas**

1. Toda la paquetería que ha sido liberada por Aduanas y que no esté sujeta a retención y a un pago arancelario será enviada a un punto autorizado de Correo de Costa Rica y estarán sujetas al pago de una tasa por concepto de comercio electrónico.

2. Los Clientes podrán adquirir servicios adicionales de entrega para poder recibir sus paquetes en diferentes direcciones a escoger; ya sea a un Apartado Postal Inteligentes (API), a un punto autorizado de entrega (Sucursales), a una dirección física o bien en su Apartado Postal, los cuales son los canales de entrega que dispone Correos de Costa Rica a sus clientes. Para solicitar el servicio el cliente lo puede hacer mediante la Sucursal Virtual en el siguiente link: <https://www.correos.go.cr/webservicios/sucursavirtual/inicio.aspx>.

3. El cliente recibirá un mensaje de texto al número de teléfono celular registrado en la compra, informándole sobre la disponibilidad para el retiro de su paquete, el tiempo máximo que tiene para realizar esta gestión, así como el centro de entrega autorizado por Correos de Costa Rica para retiro de su paquete.

4. El cliente contará con 10 días hábiles a partir de la fecha de recibido el comunicado, para retirar la mercadería en el centro de entrega autorizado de Correos de Costa Rica.

5. Para realizar el retiro del paquete en el centro autorizado, el cliente deberá presentar un documento de identificación válido (la cédula de identidad para nacionales y en el caso de personas extranjeras deberá presentar un documento vigente reconocido por la Dirección General de Migración y Extranjería (Dimex, Pasaporte). Si el retiro lo realiza un tercero es indispensable la autorización por escrito debidamente firmada por el dueño del paquete, así como la fotocopia del documento de identidad de quien autoriza. En ambos casos el solicitante deberá presentar el código de rastreo.

6. Para los envíos cuyo destino es un apartado postal la estadía, entrega y devolución se establece de acuerdo al contrato de arrendamiento firmado por el cliente en el momento de la adquisición del servicio.

7. Todos aquellos paquetes que no sean reclamados por el cliente posterior a los 10 días hábiles de recibido el comunicado correspondiente, serán devueltos al remitente.

## **Restricciones y Prohibiciones de productos o mercancías importadas**

Existen ciertos productos que tienen restricciones de importación y requieren una serie de requisitos externos y solicitados por otras autoridades, y existen productos que del todo no podrán ser importados. Por lo cual le aconsejamos revisar este documento antes de realizar su compra, para que ésta no resulte en una pérdida de tiempo y dinero.

### **1. Los siguientes productos también están sujetos a restricciones por la aduana, por lo que requieren un permiso especial para su importación.**

Aceites y grasas lubricantes	Pañales
Acondicionadores para el cabello	Perfumes o colonias
Aires acondicionados	Pinturas
Alimentos de toda clase (chocolates, confites, condimentos, pastas, entre otros)	Productos de limpieza
Apósitos	Prótesis de todo tipo
Botiquines equipados para primeros auxilios	Reactivos de laboratorio
Cementos de obturación dental	Refrigeradores domésticos
Ceras	Saborizantes para alimentos y bebidas
Champús para el cabello	Suplementos vitamínicos
Cigarrillos electrónicos	Teléfonos celulares usados
Computadoras usadas	Temperas
Copas menstruales	Tintas para imprimir líquidas
Cremas de todo tipo	Tintes para el cabello
Desodorantes corporales	Todo equipo médico
Enjuague bucal	Todo tipo de cremas
Esmalte para las uñas	Tratamientos capilares
Fijadores para el cabello	Vaporizadores
Impresoras usadas	Vendas quirúrgicas
Jabón de tocador	Masajeadores o juguetes sexuales
Líquido para lentes de contacto	Medicamentos
Llantas nuevas	Multifuncionales usados
Maquillaje y cosméticos	Oxímetros , medidores de presión arterial

**Medicamentos, vitaminas, pastillas suplementos entre otros.**



En cuanto a esta categoría, se les solicitará la receta médica, emitida por un doctor nacional, que certifique la necesidad de uso del mismo y que no causará ningún problema a la salud del paciente por su consumo. Este documento es adicional a todos los demás.

## **2. Los siguientes productos también están sujetos a restricciones por el Ministerio de Gobernación y Policía**

- Pistolas y revólveres
- Pistolas de aire comprimido o gas
- Municiones para pistolas y revólveres
- Espadas y lanzas
- Arcos y ballestas que no sean para ser utilizadas para prácticas de deportes
- Armas blancas.

En la categoría de armas, existe una serie de modelos cuya nacionalización es permitida, pero requiere de una revisión previa por parte del Ministerio de Seguridad.

El Ministerio de Seguridad asigna a un encargado para la revisión física del armamento, ya sea el arma o sus municiones. El trámite de los permisos por lo general dura más de 15 días, ya que depende de la disposición del perito que se asigne.

## **3. Los siguientes productos también están sujetos a restricciones por el Ministerio de Agricultura y Ganadería.**

- Productos y subproductos de origen vegetal, como plantas y semillas.
- Productos y subproductos de origen animal

Para importar este tipo de productos deberá contar con el registro de importación del producto.

## **4. Existen ciertos productos que se encuentra prohibida su importación al país, entre los que se encuentran:**

- Llantas usadas
- Sustancias psicotrópicas
- Armas de guerra y sus municiones
- Insecticidas que contengan DDT
- Juguetes que contengan tolueno y xileno, tales como "Yoyo chino".
- Mini gelatinas que contengan aditivo konjac flúor INS 425.
- Máquinas de tatuar. Aguja y tintas
- Pistolas para paintball
- Ropa usada.



Estarán también sujetos a restricciones o prohibiciones de importación todos los demás objetos o productos que se incluyan a futuro dentro de estas listas, basados en restricciones que se indiquen en convenios internacionales.