



## **Términos y Condiciones Generales del Servicio de entrega de paquetería proveniente de Asia.**

1. Todas las compras recibidas por Correos de Costa Rica provenientes de Asia serán entregadas a través de una ventanilla autorizada de Correos de Costa Rica y estarán sujetas al pago de una tasa por concepto de comercio electrónico.
2. Los Clientes que sean arrendatarios de un Apartado Postal, no pagarán la tasa por concepto de comercio electrónico. Sin embargo esto no los exonerará de las condiciones particulares que aplican para el servicio de apartados postales. La aplicación de esta exención estará sujeta a la disponibilidad de apartados postales que haya en cada una de las sucursales de Correos a nivel nacional.
3. Todas las compras provenientes de Asia tendrán trazabilidad a través del sitio web oficial de Correos de Costa Rica, con excepción de aquellas compras que desde el país de origen vengan sin número de rastreo.
4. Toda compra por internet realizada en el extranjero estará sujeta a revisión y/o clasificación por parte de Ministerio de Hacienda o cualquier otro ente gubernamental que así lo requiera.
5. El Ministerio de Hacienda 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 para seguir el trámite respectivo.
6. Para el caso de paquetes no retenidos por la Dirección General de Aduanas, Correos de Costa Rica dispondrá de siete días hábiles para colocar el paquete como disponible para retiro en la ventanilla autorizada que corresponda, esto de acuerdo a la dirección consignada en el envío.
7. 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.
8. 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. 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, a excepción de aquellos paquetes que fueron depositados en un apartado postal en donde aplicaran los plazos establecidos para este servicio.

9. Aquellos paquetes que no registren un número de teléfono celular vinculado a la compra, no podrá contar con el servicio de avisos o alertas sobre el estatus de sus paquetes. En este caso los clientes deberán monitorear sus compras a través de la página web o el APP de Correos para saber cuándo y dónde deben de retirar sus paquetes.

10. 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 daño o ruptura de paquetes o productos el destinatario deberá dirigir su reclamo oficial a su proveedor.

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

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

13. 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.

14. Cualquier consulta adicional podrá contactarnos al Call Center, teléfono 2202-29-00 o también por medio del correo electrónico [svcliente@correos.go.cr](mailto:svcliente@correos.go.cr). Además contamos con el Whatsapp web 8487 8933.

15. 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 necesario de sus datos personales y/o sensibles, para fines internos de la Empresa y conforme a la Privacidad que se establece en dicha ley.

## **Condiciones que aplican para paquetes retenidos por Aduanas.**

1. Aquellos paquetes que son retenidos por la Dirección General de Aduanas y que se encuentran sujetos a trámites aduaneros podrán ser reclamados únicamente en las zonas Primarias autorizadas por el Ministerio de Hacienda para esos efectos (Aduana postal Zapote-El Roble-Limón –Paso Canoas).
2. Aquellos clientes cuyos paquetes hayan sido retenidos por la Dirección General de 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 ese lugar, 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. 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, por lo que es responsabilidad del cliente verificar periódicamente su Apartado Postal o bien consultar en la sucursal donde estableció su dirección de entrega.
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 la Dirección General de Aduanas. A partir del sexto día, después de llegada la notificación de aviso, 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, pago de impuestos de nacionalización y 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 notario público.
6. Todos aquellos paquetes que no sean reclamados por el cliente posterior a los 45 días naturales de recibido el aviso correspondiente, serán declarados en abandono y pasarán a ser propiedad del Ministerio de Hacienda, quien tendrá la potestad de disponer de dicha paquetería.

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.

8. La Agencia Aduanal y/o agente aduanal autorizado elegido por el cliente deberá presentar una carta de autorización para la realización del trámite ante la Dirección General de Aduanas. Para realizar el previo examen 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 Dirección General de Aduanas. 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.

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

1. Toda la paquetería que ha sido liberada por la Dirección General de Aduanas y que no esté sujeta a un pago arancelario o exonerada de pago de impuestos para su nacionalización será enviada al Apartado Postal del cliente (en caso de que el cliente cuente con un apartado postal), o en su defecto sería enviada al centro de entrega autorizado de Correos de Costa Rica más cercano a la dirección consignada en la compra.

2. Todas las compras recibidas por Correos de Costa Rica provenientes de Asia serán entregadas a través de una ventilla autorizada de Correos de Costa Rica y estarán sujetas al pago de una tasa por concepto de comercio electrónico.

3. Los Clientes que sean arrendatarios de un Apartado Postal, no pagarán la tasa por concepto de comercio electrónico. No obstante, esto no los exonerará de las condiciones particulares que aplican para el servicio de apartados postales. La aplicación de esta exención estará sujeta a la disponibilidad de apartados postales que haya en cada una de las sucursales de Correos a nivel nacional.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

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
- Acondicionadores para el cabello
- Aires acondicionados
- Alimentos de toda clase (chocolates, confites, condimentos, pastas, entre otros)
- Apósitos
- Botiquines equipados para primeros auxilios
- Cementos de obturación dental
- Ceras
- Champús para el cabello
- Cigarrillos electrónicos
- Computadoras usadas
- Copas menstruales
- Cremas de todo tipo
- Desodorantes corporales
- Enjuague bucal
- Esmalte para las uñas
- Fijadores para el cabello
- Impresoras usadas
- Jabón de tocador
- Líquido para lentes de contacto

- Llantas nuevas
- Maquillaje y cosméticos
- Masajeadores o juguetes sexuales
- Oxímetros , medidores de presión arterial
- Pañales
- Perfumes o colonias
- Pinturas
- Productos de limpieza
- Prótesis de todo tipo
- Teléfonos celulares usados
- Temperas
- Tintas para imprimir líquidas
- Tintes para el cabello
- Medicamentos
- Multifuncionales usados
- Reactivos de laboratorio
- Refrigeradores domésticos
- Saborizantes para alimentos y bebidas
- Suplementos vitamínicos
- Todo equipo médico
- Todo tipo de cremas
- Tratamientos capilares
- Vaporizadores
- Vendas quirúrgicas

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

En cuanto a esta categoría, se les solicitará la receta médica, emitida por 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 permiso 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.