

Preguntas frecuentes Correos de Costa Rica

Paquetería Asia

1. ¿Si compro por internet tengo que pagar algo en Costa Rica?

De acuerdo a la Legislación de Costa Rica, toda compra realizada en el extranjero está sujeta a pagos arancelarios y no arancelarios. Además, podría ser sujeta también al pago de tarifas postales y de almacenaje y a la tarifa de comercio electrónico.

2. ¿Qué pasa con las compras que no indican el número de rastreo?

Por lo general todas las compras cuentan con un número de rastreo. Este código de barras es el que permite dar seguimiento al paquete. Si no lo tiene no se podrá dar el rastreo y no se podrá ubicar el paquete.

3. ¿Por qué ya no me entregan mi paquete en la dirección que yo indiqué?

Correos de Costa Rica ha cambiado la logística de entrega para las compras por internet desde Asia. Ahora se han habilitado centros de entrega autorizados en diferentes puntos del país a donde los clientes deberán ir a reclamar sus paquetes. Cada paquete será remitido al centro de entrega autorizado más cercano a la dirección consignada en la compra y por medio de un mensaje de texto le avisará donde tiene que ir a retirarlo.

4. ¿Por qué quedó retenido mi paquete en la Aduana?

De acuerdo a la legislación del país toda compra realizada en el extranjero está sujeta a pagos arancelarios y no arancelarios. El proceso de revisión y retención de paquetes es ajeno a Correos y lo realiza el Ministerio de Hacienda a través de Aduanas. Cuando la Aduana considera que un paquete debe ser sujeto de revisión lo retiene y podría implicar un pago de impuestos.

5. ¿Tengo que ir a la Aduana personalmente?

En principio el trámite ante Aduanas es personal, no obstante, se podrá enviar a un tercero autorizado a realizar el trámite siempre y cuando se cuente con una autorización debidamente autenticada por un abogado.

6. ¿Por qué la autorización debe ser autenticada por un abogado?

Esta debe ser autenticada por un abogado para garantizar que el dueño del paquete está autorizando a que alguien más le represente ante Aduanas para realizar el trámite.

7. ¿Cómo me doy cuenta que un envío quedó retenido en la Aduana?

En estos casos los clientes recibirán una notificación escrita por parte de Correos de Costa Rica a la dirección indicada en el paquete notificando que éste se encuentra retenido. En esta nota se explica el procedimiento a seguir en ese caso.

8. ¿Por qué debo pagar un costo de almacenaje sobre la mercadería si es Aduanas quien me solicita que gestione varios permisos ante otras instancias como Procomer y Ministerio de Salud?

Es deber del cliente verificar antes de la compra cuáles son las mercancías que están sujetas a restricciones, así como cuáles son las mercancías condicionadas y cuáles son las que del todo no pueden ingresar a Costa Rica.

9. ¿Puedo retirar el paquete con la cédula vencida?

Para todo trámite ante el Correo es necesario presentar un documento de identificación vigente, válido y en buen estado. Para los ciudadanos nacionales es requisito indispensable presentar la cédula de identidad. En el caso de extranjeros se deberá presentar el DIMEX en caso de personas residentes y el pasaporte en caso de personas en tránsito.

10. ¿Puedo retirar un paquete de la Aduana sin presentar la factura comercial?

Para el retiro de un paquete en Aduana es indispensable presentar la factura comercial del artículo adquirido. La factura es necesaria ya que en ella se consigna el valor de la mercadería adquirida, el cual es un dato importante para determinar si la compra es sujeta al pago de aranceles o no. Por ser compras en línea, un print de la compra donde se describa la mercadería y el valor puede ser perfectamente válido para los fines que se requieren.

11. Ya ha pasado más de un mes y me di cuenta que tengo un paquete en la Aduana. ¿Lo puedo ir a retirar?

Si un paquete no es retirado al cabo de 45 días después de enviada la notificación al cliente, el paquete pasa a ser propiedad del Ministerio de Hacienda, por lo que debe dirigir su consulta a la contraloría de Servicios de esa Institución.

12. ¿Por qué me exigen la presentación de una carta de autorización para actuar en representación de un cliente ante aduanas si soy agente de Aduanas y la Ley me faculta para realizar este tipo de gestiones?

Si bien es cierto el Agente de Aduanas tiene la potestad para realizar cualquier trámite ante Aduanas en representación de un tercero, en Correos de Costa Rica este es un requisito para liberar de responsabilidad a la empresa por contenido dañado, expoliado, pérdida y/o robo de las mercaderías al realizar el previo examen y el retiro de la mercadería.

13. ¿Por qué me exigen como agente Aduanal que traiga mi propia cinta personalizada?

Esta cinta es evidencia que el agente realizó el previo examen y en caso de faltante de contenido y expoliación, el Agente deberá de asumir la responsabilidad en caso de que el cliente final presente el reclamo.

14. ¿Hace Correos de Costa Rica el trámite de notas técnicas o trámites de permisos ante Procomer?

Correos de Costa Rica por medio del Servicio de Box Correos le ofrece este trámite. Se debe cancelar el servicio de previo bajo la tarifa que se encuentre vigente en su momento de la solicitud. Para mayor información dirija su consulta al correo electrónico consultasbox@correos.go.cr

15. ¿Hay que ir siempre a Zapote por los paquetes retenidos por la Aduana? ¿Podrían enviármelo a otro lugar más accesible?

El trámite de paquetes retenidos debe realizarse siempre en las oficinas de Aduanas habilitadas para este tipo de trámites. Actualmente existen cuatro oficinas dispuestas para realizar este tipo de gestiones. Estas oficinas se encuentran en Zapote, Limón, El Roble de Puntarenas y Paso Canoas. Usted deberá dirigirse a la oficina de Aduanas en donde fue retenido su paquete.

16. ¿Por qué tengo que pagar almacenaje?

Una vez notificado; usted tiene cinco días hábiles de gracia para retirar el paquete, de lo contrario a partir del sexto día se le cobra un cargo por almacenaje por día hábil, de acuerdo a la tarifa vigente.

17. ¿Es normal que reciba un mensaje de texto indicando que tengo un paquete para retirar?

Efectivamente Correos de Costa Rica envía mensajes de texto a los clientes notificando que tiene un paquete pendiente de retiro, siempre y cuando se haya consignado en el paquete un número de un teléfono móvil.

18. ¿Qué pasa si no indiqué un número de teléfono móvil en mi compra?, ¿cómo me contactan?

Si usted no consignó un número de teléfono móvil no podrá ser notificado. En estos casos usted tendrá que estar consultando el envío en la página web o en el App de Correos para conocer el estatus y la ubicación del paquete.

19. ¿Por qué mi paquete no se registra en la página Web de Correos en el App a pesar de que en la página donde compré la mercadería se muestra que mi paquete ya se encuentra en Costa Rica?

La página oficial para rastrear su envío dentro de Costa Rica es www.correos.go.cr. Si su envío no se muestra en esta página es que probablemente su paquete no ha ingresado todavía al país o no ha sido recibido aún por Correos. Le recomendamos estar consultando el código de rastreo de sus compras en nuestro sitio web o el App de Correos de Costa Rica.

20. ¿Qué debo hacer si no tengo un número de rastreo?

En caso de desconocer el número de rastreo asociado a un paquete, usted deberá ingresar a su cuenta en la plataforma donde realizó la compra para buscar el número de rastreo asociado. Si no tiene un número de rastreo no se podrá dar seguimiento ni se podrá ubicar el paquete.

21. ¿Es rastreable un número de guía que inicie con Y o R?, ¿Qué pasa si mi código de rastreo tiene solamente números?

Efectivamente, cualquier envío que tenga asociado un código de rastreo podrá ser trazable en la página www.correos.go.cr o en el App de Correos de Costa Rica.

22. ¿Puedo rastrear mi paquete únicamente con mi nombre?

Por motivos de seguridad la única manera de rastrear un paquete es con el código de barras.

23. ¿Debo pagar por retirar un paquete en la sucursal?

A partir del mes de Enero del 2017 se tendrá que pagar la tarifa que se encuentra vigente en el momento del retiro. Las tarifas podrán ser consultadas en la página www.correos.go.cr

24. ¿Cuánto debo pagar si el envío va dirigido a un apartado postal?

Todas las compras procedentes de Asia que tengan como dirección un apartado postal de Correos de Costa Rica deberán cancelar la tarifa de Comercio electrónico.

25. ¿Qué pasa si el contenido del envío no corresponde a lo que compré, está dañado o está mezclado?

En estos casos usted debe dirigir su consulta y reclamo al proveedor dado que Correos de Costa Rica no empaca las mercancías.

26. ¿Puedo solicitar el envío de un paquete a otra dirección?

Efectivamente, usted puede solicitar el envío de su paquete a una Sucursal del Correo o a su domicilio cancelando el importe correspondiente por el envío. El importe a pagar será de acuerdo a la tarifa vigente.

27. ¿Qué pasa si la mercadería no me llegó en el tiempo ofrecido en el momento de la compra?

Debe dirigir su reclamo al proveedor del producto dado que esta situación es exógena para Correos de Costa Rica.

28. Me está llegando información de los servicios de Correos de Costa Rica y no quiero recibir más. ¿Qué puedo hacer?

Puede dirigir su solicitud al correo electrónico svcliente@correo.go.cr solicitando la no aceptación de publicidad.

Servicios Postales

1. ¿Dónde puedo obtener información de los servicios de Correos de Costa Rica?

Puede contactar a Servicio al Cliente en la línea gratuita 800 900 2000, por medio de chat o al correo consulta@correos.go.cr o mediante nuestra App.

Correspondencia y Paquetes

2. ¿Puedo recibir correspondencia nacional e internacional en una Sucursal?

Si claro, puede adquirir un apartado postal fijo en el Punto de Venta de Correos de Costa Rica de su preferencia o indicar los datos completos del destinatario y el Punto de Venta en la que desea recibirla.

3. ¿Qué pasa con los paquetes sin número de rastreo?

Por lo general todos los paquetes cuentan con un número de rastreo. Este código de barras es el que permite dar seguimiento a la compra. Si la paquetería que ha comprado no cuenta con este número de rastreo no se le podrá dar la trazabilidad. Le recomendamos en el momento de la compra verificar que el envío cuente con éste código.

4. ¿Por qué todavía no me sale reflejado mi paquete cuando ingreso la guía a la web?

El proceso de entrega en sucursales y centros de distribución del correo es un proceso paulatino e irá incorporando nuevos envíos a lo largo de los días. Le recomendamos estar consultando el código de rastreo de sus compras en la página www.correos.go.cr o el App de Correos.

5. ¿Yo no tengo el número de rastreo que puedo hacer?

En caso de desconocer el número de rastreo asociado a una compra, usted deberá ingresar a su cuenta en la plataforma donde realizó la compra para buscar el número de rastreo asociado.

6. ¿Cuánto debo pagar por retirarlo en la sucursal?

El retiro del paquete no tiene costo alguno y se puede retirar con solo presentar su cedula de identidad y el código de rastreo asociado.

7. ¿Pueden enviarme un paquete y pagarlo cuando me lo entreguen?

El pago de los servicios postales debe de realizarse en el momento de la imposición en el Punto de Venta de Correos de Costa Rica, no se permite el pago posterior.

8. ¿Cuál es la forma correcta de escribir una dirección?

1. Nombre del destinatario (persona que recibe la correspondencia o paquete)
2. Dirección exacta que incluya provincia, cantón y distrito.
3. Incluir señas de referencia que no cambie con el tiempo, como ejemplo: calles, avenidas, iglesias, centros educativos, parques.
4. O también puede indicar el Punto de Venta de Correos de Costa Rica donde desea que sea recibido.

Reclamos e Indemnizaciones

1. ¿Cómo puedo presentar un reclamo o sugerencia sobre los servicios?

Puede presentar el reclamo formal en cualquier Punto de Venta de Correos de Costa Rica o bien se puede dirigir al correo electrónico reclamos@correos.go.cr para exteriorizar su disconformidad.

2. ¿Existen plazos de respuesta para un reclamo?

Existen plazos para la respuesta de su reclamo, depende del tipo y si es nacional o internacional. Los plazos de los reclamos internacionales están regulados de acuerdo a lo que estipula la UPU (Unión Postal Universal). El cliente puede comunicarse para obtener la información respecto al estado de su reclamo por medio del número gratuito 800-900-2000 o al correo reclamos@correos.go.cr debe de indicar el número de guía o certificado.

3. ¿Cómo proceder si mi paquete sufre falta de contenido, daños o pérdidas?

- a. Es necesario que proceda con la documentación del reclamo por escrito en el momento que se reciba por medio del correo reclamos@correos.go.cr para verificar con los involucrados el estado en que se recibió el envío.
- b. En caso de confirmarse la responsabilidad de un funcionario nuestro, se solicita la indemnización correspondiente, si no es posible definir de quien es la responsabilidad, se trasladará el caso al Departamento de Inspección para su debida investigación.

4. ¿En qué situaciones Correos de Costa Rica reconoce las indemnizaciones?

Las indemnizaciones aplican en caso de pérdida, expoliación (falta de contenido) de los envíos con código de barras; pero se debe de realizar siempre la investigación.

5. ¿Cuánto es el monto de la indemnización?

El monto de la indemnización depende de cada servicio, lo cual está regulado por el Reglamento Interno del Servicio Postal.

Tiempos de entrega

1. ¿Cuánto dura el paquete o carta en llegar?

Depende del servicio que solicita al realizar el envío, ya que puede variar el tiempo aproximado de acuerdo a la tabla de plazos.

2. ¿Cómo proceder si mi paquete no ha llegado en el tiempo estimado?

Es necesario recordar que tenemos una tabla de plazos establecida con tiempos promedios de entrega y en días hábiles. En caso de que las fechas estimadas están vencidas puede contactar al Servicio al Cliente a la línea gratuita 800 900 2000, por medio de chat o al srvcliente Correos.go.cr.

3. ¿Qué debo de hacer si mi paquete fue recibido en un destino erróneo?

Inicialmente debe de presentar la queja para realizar una investigación para verificar la información y solicitar el reencaminamiento correcto. Si el caso es más complejo, se tomarán las medidas y se comunicará la solución cuando se haya resuelto.

4. ¿Cómo sé cuándo puedo retirar el paquete o la correspondencia?

Es recomendable tener el número de guía o código de rastreo para poder consultar sobre el estado del paquete o correspondencia. En caso de no tener el código o número de guía es preciso esperar el tiempo estimado de entrega indicado por el remitente para ir a retirar el paquete.

EMS

1. ¿Por qué es necesario que me apersono a la Aduana para retirar un paquete?

Esto sucede en ocasiones cuando el aforador (funcionario del Ministerio de Hacienda) solicita una revisión exhaustiva del contenido del paquete para proceder a con el pago de los impuestos correspondientes.

2. ¿Cómo debo proceder en caso de sufrir algún retraso u omisión en la entrega o recolección de algún servicio solicitado?

Puede contactar a nuestra línea gratuita 800 900 2000 para verificar el motivo con los encargados para coordinar nuevamente la recolección o entrega del servicio, en caso de ser fuera del área metropolitana se debe de contactar con la sucursal indicada.

3. ¿Dónde puedo solicitar el abastecimiento de suministros necesarios para los envíos (bolsas y guías)?

Llamando al 800-900-2000 o comunicándose directamente a la Dirección del EMS al 2202-2937 ó 2202-2900 EXT 4311.

4. ¿Qué artículos se puede enviar por medio del servicio EMS?

Se pueden enviar documentos y mercancías, el peso máximo es de 30 kg por envío en el área metropolitana, en el área rural el peso máximo para la distribución de un EMS es de 2 kg.

5. ¿Cómo se puede hacer un seguimiento de un envío?

1. Se puede consultar a través de la página web www.correos.go.cr , ingresando a la sección de rastreo y digitando el código del envío.

2. Llamando a Servicio al Cliente al número gratuito 800-900-2000

3. A través de nuestra APP

4. o bien al whatsapp 84878933

Pasaportes, Cédulas de Residencia y Permiso de Portación de Armas

1. ¿Qué debo de hacer en caso de atraso en la entrega de Pasaportes, Cédulas de Residencia o Permiso de Portación de Armas?

Primero es necesario consultar con Servicio al Cliente al número gratuito 800-900-2000 indicando el número rastreo, si el documento ya fue entregado a Correos de Costa Rica para la entrega. En caso de tener un atraso por parte de Correos se procede a contactar a los encargados para una pronta solución, si el documento no ha sido entregado a Correos se puede contactar directamente a la entidad correspondiente (Dirección de Migración y Extranjería o Ministerio de Seguridad) para que le suministren mayor información.

2. ¿Puedo autorizar a una tercera persona a retirar la cédula de residencia, pasaporte o el permiso de portación de armas que está a mi nombre?

No es posible entregar a una tercera persona la cédula de residencia o permiso de portación de armas ya que por disposiciones del convenio con las entidades correspondientes solo se debe de entregar al dueño. La única excepción sería con el pasaporte, ya que se podría entregar a una tercera persona con previa autorización escrita al momento de realizar el trámite.

Correo Ordinario y Envíos Certificados (Nacional e Internacional)

3. ¿Cómo puedo localizar un envío ordinario?

Un envío ordinario no es posible localizar ya que no posee información rastreable, por lo que se recomienda el uso de envíos certificados para tener mayor control del envío.

4. ¿Por qué entregan un envío certificado a otra persona y no a la que yo indiqué en la carta?

Los envíos certificados son entregados en la dirección indicada a una persona mayor de quince años y que se haga responsable de la carta en caso de que la persona indicada en la carta no se encuentre, también se puede optar por un servicio a nivel nacional llamado Entrega en Mano Propia, que solo se entrega a la persona indicada y si no se encuentra se le deja un aviso informando de la existencia del envío en la dirección indicada.

5. ¿Cómo debo de proceder si estoy recibiendo un envío sin contenido?

Inicialmente debe de registrar el caso en la sucursal sobre el faltante del contenido y notificar a la persona que lo envió para hacer el reclamo y proceder con la investigación correspondiente.

6. ¿Cómo puedo rastrear un envío certificado internacional?

Se debe de tener el número de rastreo del paquete o la carta para poder verificar su estado en la página del país correspondiente, los datos de los envíos certificados internacionales se obtienen consultando por internet y teléfono. Puede contactar a Servicio al Cliente al número gratuito 800-900-2000 para obtener asesoría.

Apartados Postales

1. ¿Cuáles son los beneficios que tiene un Apartado Postal?

Un Apartado Postal le ofrece una dirección única, privada y permanente que permite recibir toda clase de envíos (cartas paquetes y otros) de manera segura en un solo lugar, aun cuando cambie de domicilio particular. La correspondencia se puede retirar directamente con la llave asignada.

2. ¿Qué hago si se me perdió la llave del Apartado Postal?

En ese caso tendrá que cancelar el monto de la reposición de la llave o solicitar el cambio de llavín.

Filatelia

1. ¿Dónde puedo adquirir sellos filatélicos?

1. En la oficina filatélica, ubicada en el Correo Central.
2. En algunas sucursales y ventas autorizadas de sellos a terceros.
3. Puede adquirirlas en la página web www.correos.go.cr
4. Afiliándose como cuenta correntista en la oficina filatélica, puede solicitar más información al teléfono 2233-5182.

2. ¿Cuánto cuestan las estampillas?

El valor de cada estampilla es lo que indica cada uno de ellas, es decir, el valor facial. Si adquiere estampillas en locales comerciales y le cobran un precio diferente lo puede denunciar al 800-900-2000.

3. ¿Dónde puedo aprender más sobre la Filatelia?

En el Museo Filatélico ubicado en el segundo piso del Correo Central. Teléfono: 2223-6918 o visitando nuestra página web www.correos.go.cr

4. ¿Qué son los Cupones de Respuesta Internacional?

Son cupones canjeables por estampillas equivalentes al primer escalón de tarifa del correo internacional prioritario (según la tarifa que establezca Correos de Costa Rica) y son confeccionados por la Unión Postal Universal para todos sus países miembros y tiene como función que el destinatario pueda canjearlos por sellos postales a fin de no tener que incurrir en el costo de la respuesta. En otras palabras, el remitente paga el porte de la respuesta que le será enviada.

En Costa Rica, los interesados pueden adquirir este servicio en el Correo Central y los cupones pueden ser canjeables en todas las sucursales.

Materiales Peligrosos

1. ¿Qué son las mercancías o materiales peligrosos?

Son todos aquellos artículos o sustancias sólidas, líquidas o gaseosas capaces de constituir un riesgo importante para la salud, los bienes o el medio ambiente y que se encuentran excluidas del transporte por el correo aéreo, terrestre o marítimo.

2. ¿Cuáles son las consecuencias de enviar mercancía o sustancias peligrosas sin declarar su contenido?

El cliente se hace responsable civilmente de todo daño que produzca su envío de mercancía peligrosa y/o prohibida.

3. ¿Cuáles son las mercancías, sustancias peligrosas o artículos cuyo transporte está excluido por correo?

1. Explosivos: Dinamita (TNT), pólvora, nitroglicerina, amoníaco, fuegos artificiales, bengalas, municiones y otros.
2. Gases comprimidos o disueltos a presión: Propano-butano, metano, acetileno, hidrógeno, nitrógeno, argón, helio, dióxido de carbono, oxígeno, extintores, cloro, sulfuro de hidrógeno, amoníaco, monóxido de carbono, aerosoles en general.
3. Líquidos combustibles: Tolueno, bencina, parafina, diesel, acetona, pinturas, barnices, líquidos con alto contenido de alcohol.
4. Materiales comburentes y peróxidos orgánicos: nitritos, nitratos, cloratos, peróxido de hidrógeno, peróxido de éter, peróxido de metil-etilcetona, peróxido de benzoilo.
5. Materiales tóxicos, nocivos o infecciosos: pesticidas en general, muestras clínicas o de diagnóstico, secreciones humanas o de animales, material destinado a la confección de vacunas, cultivos de laboratorio, partes de animales o humanos, desechos médicos o clínicos.
6. Materiales radioactivos: uranio, plutonio, torio, etc.
7. Materiales corrosivos: ácido sulfúrico, acético, clorhídrico, nítrico, fluorhídrico, perclórico y otros. Flúor, yodo, bromo, bases como la soda cáustica, hidróxido de sodio, hipoclorito sódico.
8. Otros: motores de combustión interna, dioxinas, polvos finos que puedan provocar daños en las vías respiratorias, pilas de litio, hielo seco, materiales magnetizados, material dotado de propiedades anestésicas, malsanas o de otro tipo semejante que puedan provocar extremas molestias a un miembro de la tripulación.
9. Estupefacientes y psicotrópicos en general, animales o insectos vivos o muertos, especies vegetales en general dinero, joyas, valores al portador y objetos que, por su naturaleza o su embalaje, puedan presentar peligro para los trabajadores de Correos de Costa Rica y manchar o deteriora los demás envíos o el equipo postal.

10. Animales vivos , excepto abejas, sanguijuelas y gusanos de Seda, parásitos y destructores de insectos nocivos destinados al control de estos insectos e intercambiados entre las instituciones oficialmente reconocidas.

4, ¿Por qué Correos de Costa Rica no puede aceptar ni transportar envíos de mercancías y materiales peligrosos?

Esto se debe a que Correos de Costa Rica debe respetar el reglamento internacional de la Unión Postal Internacional relacionado al marco constitucional y legal que rige el transporte de este tipo de mercancías. El incumplimiento de este marco jurídico puede traer problemas para Correos de Costa Rica y para sus trabajadores con responsabilidad administrativa, civil y penal.

Embalaje

1. ¿En los Puntos de Venta de Correos de Costa Rica proporcionan o venden las cajas, sobres, cintas, papel para embalar (empacar los envíos)?

Correos de Costa Rica no proporciona ni vende embalajes para los clientes por lo que es responsabilidad del cliente embalar el producto correctamente, en caso de necesitar alguna asesoría de cómo realizarlo con gusto se les indica la forma correcta de embalar un producto.

2. ¿Es posible que en la sucursal se encarguen de empacar las cosas?

En los Puntos de Venta de Correos de Costa Rica no se realizan embalajes. Los paquetes que pesan hasta 2 kilos lo tiene que llevar bien empacado y rotulado para su envío, en caso de que pese más de 2 kilos tiene que llevar el paquete abierto ya que los funcionarios de la Sucursal deben revisar el contenido, es necesario llevar cinta y una hoja con los datos para que una vez revisado el paquete lo selle y lo rotule.