

Correos de Costa Rica

Términos y Condiciones de los Servicios postales

Condiciones Generales para la admisión de los envíos en los Puntos de Venta

1. Presentar su documento de identidad.
2. Utilizar los formularios designados para tal efecto.
3. Escribir con letra legible y utilizando lapicero.
4. Utilizar el idioma español y números arábigos. En caso de ser necesario se podrá utilizar una traducción en un segundo idioma, bajo la escritura en español.
5. Deberá indicar la dirección exacta del destinatario. Para envíos nacionales deberá indicarse provincia, cantón distritos y señas exactas. Para los envíos de salida internacional es requisito indispensable el código de área. Consignar su nombre completo sin utilizar diminutivos, sobre nombres, y/o seudónimos.
6. Consignar el nombre completo del remitente y Brindar un correo electrónico o medio de comunicación.
7. Cuando un envío contenga más de una dirección y una de ellas sea un apartado postal, esta tendrá prioridad sobre las demás direcciones, debiendo entregarse en el apartado postal.
8. Para los envíos considerados como valor declarado, se deberá de cancelar la tasa de acuerdo al valor de la mercadería declarada, la cual deberá ser respaldada por la factura comercial presentada.
9. Una vez admitido el envío por la sucursal, no se permitirá cambiar los datos del destinatario, del remitente ni los detalles del envío.
10. Correos de Costa Rica tendrá el derecho de rechazar cualquier envío que contenga comentarios ofensivos o que atenten contra la dignidad de las personas.

Condiciones de aceptación de la mercadería enviada por Correos de Costa Rica

1. Correos de Costa Rica se reserva el derecho de no admitir o remitir a la autoridad correspondiente aquellos envíos que contengan artículos prohibidos,
2. Los objetos o materiales que para su circulación, importación o exportación requieran de licencias, certificaciones o autorizaciones de determinada entidad, deberán presentar estos al momento de la imposición o retiro.

Los Contenidos Prohibidos. Que no se podrán enviar por la vía postal son

1. Envíos que contengan monedas, billetes de banco, papel moneda o cualquier otro valor al portador, cheque de viaje, platino, oro o plata, manufacturados o no, pedrería, alhajas y otros objetos preciosos.
2. En el caso de la correspondencia internacional de salida, si la legislación interna de los países de destino lo permite, esos objetos podrán expedirse bajo sobre cerrado como envíos de control, bajo la responsabilidad del remitente.
3. Estupefacientes y sustancias psicotrópicas prohibidas.
4. Materias explosivas, inflamables u otras materias peligrosas que puedan generar radiación y combustión, poniendo en peligro la integridad física de los colaboradores y del transporte correspondiente, sin embargo, las materias biológicas perecederas intercambiadas entre laboratorios calificados oficialmente reconocidos y las materias radiactivas depositadas por expedidores debidamente autorizados no están comprendidas en esta prohibición.
5. Objetos obscenos o inmorales.
6. Objetos cuya importación o circulación esté prohibida en el país de destino.

7. Animales vivos. Se permite el envío de 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.
8. Piezas u objetos arqueológicos.
9. Plantas protegidas por la legislación nacional e internacional. Así como las plantas cuyo cultivo producción y comercialización esté prohibido. Esta prohibición incluye las semillas de dichas plantas.
10. Todo envío con nombre supuesto.
11. Las que ordena las autoridades judiciales, como armas de fuego, armas punzo cortantes, drogas y otros objetos que se consideren.
12. Los envíos que contengan equipo electrónico que requieran un máximo de 4 pilas de litio o 2 baterías de litio deberán ir dentro de los equipos y no se deben extraer ni embalar de forma separada. No se permiten apilados más de dos equipos juntos.
13. La mercancía que sea considerada como prohibida o restringida por los Centros penitenciarios nacionales.
14. Los envíos de prohibida circulación tanto nacional como internacional; que atenten contra la integridad de los colaboradores de Correos de Costa Rica, serán destruidos en forma inmediata (alimentos perecederos, crudos, sin procesar, sustancias biológicas u otros).
15. Cualquier otro objeto y materiales prohibidos debidamente tipificados a nivel nacional como internacional según convenios, políticas y regulaciones.
16. En el caso de que el remitente no declare lo correcto, y el envío es confiscado, destruido o retenido, Correos de Costa Rica no asume ninguna responsabilidad, ni devolverá el dinero correspondiente al servicio cancelado.

Condiciones Generales que aplican para envíos internacionales de llegada retenidos por la Aduana (incluyendo compras por internet)

1. Todo envío internacional estará sujeto a revisión y/o clasificación por parte de Ministerio de Hacienda o cualquier otro ente gubernamental que así lo requiera.
2. Una vez notificado al cliente de la existencia del envío postal, éste se deberá presentar a la Aduana Postal a fin de que reconozca las mercancías y manifieste su disposición de despacharlas para consumo o devolverlas.
3. En presencia del cliente o el autorizado la Aduana procederá a tramitar, de oficio, la declaración y determinará el adeudo tributario. Correos de Costa Rica y la Aduana podrán estipular procedimientos distintos.
4. En el caso en que se hubiere emitido la declaración aduanera y se encuentre pendiente el pago de los impuestos correspondientes y el destinatario decidiese no cancelar estos; Correos de Costa Rica realizará la solicitud a la Dirección General de Aduanas por medio del puesto aduanero, para que en el momento que corresponda; se efectúe la separación de los envíos en ese estado, con el fin de que rematen destruyan o donen el contenido según sea el valor en la declaración, en presencia de la Dirección de Seguridad e Investigación de Correos de Costa Rica.
5. Los envíos retenidos por la Aduana se mantendrán en depósito en las "Zona Primaria" hasta tanto la Aduana, autorice los trámites de nacionalización, previo al pago de los impuestos correspondientes.
6. Todo envío retenido por la Aduana será avisado al destinatario mediante una notificación que será el documento con el que se iniciarán los trámites de nacionalización.
7. La devolución al país remitente de una encomienda internacional retenida en la aduana debe ser solicitada oficialmente ante Costa Rica únicamente por el remitente a razón de que los costos que se incurran en la devolución deberá aceptarlos y asumírselos este.
8. Correos de Costa Rica no asume la responsabilidad de los costos asociados a la contratación de un agente aduanal por parte del dueño del paquete, como a su vez el tiempo que tarden a la hora de des almacenar la mercadería.

9. Correos de Costa Rica no exonerará a ningún cliente del pago de tasa postal ni de almacenaje.
10. Los términos y condiciones de los envíos producto por las compras por internet se pueden leer conocer en <https://www.correos.go.cr/rastreo/Terminos%20y%20condiciones%20de%20las%20compras%20por%20internet.pdf>.

Términos y Condiciones de las Notificaciones de los envíos de llegada internacional retenidos por la Aduana:

1. Serán notificados por los medios autorizados por ley.
2. Si el primer intento de notificación no fuera efectivo, se realizará un segundo intento de notificación a los quince días calendario contados a partir del día siguiente de la fecha de emisión del primer aviso.
3. Si no fuera posible notificar al destinatario en ninguna de las dos ocasiones, el envío permanecerá almacenado por el plazo que indique el Manual de la Oficina Internacional de Paquetes Postales.
4. Cuando se notifique a una dirección física, la notificación se realizará en la dirección indicada por el remitente y podrá entregarse a una persona mayor de quince años.
5. En el caso que la dirección del destinatario sea un apartado postal, se confeccionará un aviso ordinario (diferente a la notificación) y se depositará en el apartado correspondiente, que indica que tiene una notificación que deberá retirar en la ventanilla del punto de venta y se le notificará por ventanilla el aviso de llegada del envío, que será el documento con el que se iniciarán los trámites de nacionalización en la Aduana
6. Será responsabilidad de este revisar constante y periódicamente su apartado postal.
7. La notificación se considerará efectiva a partir del momento en que se notifique el aviso de llegada del envío en la ventanilla y sea actualizado en el sistema.
8. En caso de que el remitente en la declaración correspondiente indique el correo electrónico del destinatario, este será utilizado como medio de notificación del ingreso de la mercadería.
9. Correos de Costa Rica no asume los costos relacionados por alguna de las siguientes condiciones por las que no haya sido entrega el aviso de mercadería:
 - a. Rehusado: El destinatario, la institución, la empresa, entre otros no quiso aceptar el envío.
 - b. Devuelto: No se realizó la entrega final por varias razones:
 - c. Dirección inexacta: Siendo la dirección aparentemente completa, con señas, puntos de referencia, provincia, cantón y distrito, se evidencia en el campo que el destinatario no se encuentra ahí
 - d. Dirección insuficiente: A la dirección indicada en la guía no está completa. Le falta puntos cardinales, puntos de referencia, provincia, cantón y distrito.
 - e. Destinatario Ausente: La dirección está correcta, pero en el momento de hacer la entrega no hubo alguien mayor de 18 años o bien el destinatario que lo recibiera.
 - f. No retirado: El dueño del apartado postal no hizo el retiro del envío en el tiempo establecido o bien siendo la dirección final del envío "lista de correos/o retiro en sucursal.

Tarifas especiales para envíos de llegada internacional retenidos por la Aduana

Estos envíos estarán sujetos al pago de las siguientes tasas especiales postales:

1. Tasa de presentación: Es la tasa que se cobra por los gastos administrativos generados por la presentación del envío ante la Aduana de acuerdo a la regulación aduanera vigente.

2. Tasa de Almacenaje: Se cobrará a los envíos mayores a 500 gramos y cuyo destinatario no lo hubiere retirado en un plazo de 5 días hábiles a partir de la notificación de la llegada de envío internacional.
3. La tarifa de almacenaje se cobrará por día hábil calculada a partir del sexto día hábil hasta el día en que sea retirada, siempre y cuando se evidencie y se constate que el destinatario haya sido notificado por medio de la entrega del aviso de llegada del envío.
4. La tarifa de almacenaje será aprobada por la Junta Directiva de Correos de Costa Rica S.A. y será publicada en el tarifario oficial de Correos.
5. 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.

Requisitos para retirar la mercadería que se encuentra en aduana

1. Persona Física

- a. Cédula de identidad en buen estado para nacionales y pasaporte o cédula de residencia para extranjeros.
- b. Si es un tercero, presentar autorización debidamente autenticada por un abogado y la cédula de identidad de la persona autorizada.
- c. Si la mercadería corresponde a una compra por internet, se debe presentar la factura o la orden de compra impresa.
- d. Si la mercadería supera los 500 dólares incluyendo el valor de la mercadería, seguro y flete, se requiere sin excepción de un agente aduanal.

2. Persona Jurídica

- a. Se requiere de un agente aduanal sin excepción, para desalmacenar la mercancía.

3. Menores de Edad

- b. Debe hacerse acompañar por sus padres o representante legal, si fuese el representante legal el que acompaña al menor, este deberá presentar autorización de los padres autenticada por un abogado y adjuntar la fotocopia de la cédula de cualquiera de los dos padres que autoriza.
- c. Si el menor se hace acompañar de un tercero que no son los padres ni el representante legal, este deberá presentar una carta de autorización de alguno de los padres o del representante legal, autenticada por un abogado.
- d. Tarjeta de identidad del menor con foto o en su defecto la constancia de nacimiento del menor.

Condiciones Generales para la entrega de los envíos a nivel nacional incluyendo los envíos internacionales de llegada liberados por la Aduana.

1. Los envíos que no sean retenidos por la Aduana, se entregará al destinatario de acuerdo a los términos y condiciones de cada Servicio. Aplican restricciones de peso y de zona.
2. En los casos en que por la naturaleza de las dimensiones y pesos el envío no pueda ser entregado en el domicilio indicado, el destinatario será avisado por de comunicación autorizados.

Correo Ordinario Nacional

1. Es exclusivo para envío de documentos
2. Se debe indicar el nombre y dirección del destinatario y el remitente.
3. Se entrega en la dirección indicada sin tomar los datos de la persona que recibe.
4. No tienen trazabilidad

5. El tiempo de estancia en un apartado postal de un envío ordinario es hasta que el dueño de la casilla lo retire, aunque si el derecho de uso del apartado se pierde este será devuelto al remitente.
6. El tiempo de entrega se indica en el sitio web www.correos.go.cr, Tabla de Plazos.
7. No puede ser reclamado, dado que Correos de Costa Rica no registra los datos del envío, del remitente ni del destinatario por tener la naturaleza del servicio básico.
8. De acuerdo al punto 7, la correspondencia ordinaria no es indemnizable.

Envíos Certificados Nacional

1. Es exclusivo para envío de documentos
2. Contiene un código de barras para dar seguimiento en el sitio web www.correos.go.cr
3. Es entregado en domicilio a una persona mayor de 15 años que aporte el documento oficial de identidad.
4. En tanto el envío cuente con dirección correcta e indique un contacto como destinatario el servicio certificado realizará dos intentos de entrega
5. Correos de Costa Rica no asume ninguna responsabilidad sobre daños generados por el intento de entrega del envío certificado en las siguientes condiciones:
 - a. Rehusado: El destinatario, la institución, la empresa, entre otros no quiso aceptar el envío.
 - b. Devuelto: No se realizó la entrega final por varias razones:
 - i. Dirección inexacta: Siendo la dirección aparentemente completa, con señas, puntos de referencia, provincia, cantón y distrito, se evidencia en el campo que el destinatario no se encuentra ahí
 - ii. Dirección insuficiente: A la dirección indicada en la guía no está completa. Le falta puntos cardinales, puntos de referencia, provincia, cantón y distrito.
 - iii. Destinatario Ausente: La dirección está correcta, pero en el momento de hacer la entrega no hubo alguien mayor de 15 años o bien el destinatario que lo recibiera.
 - iv. No retirado: El dueño del apartado postal no hizo el retiro del envío en el tiempo establecido o bien siendo la dirección final del envío "lista de correos/o retiro en sucursal.
6. En los casos donde se determine el destinatario ausente, se dejará un aviso en el domicilio y el envío será remitido al Punto de Venta más cercano de acuerdo a la dirección indicada en el paquete, a la espera de que sea retirado.
7. El envío estará disponible para el retiro 30 días calendario a partir del día de haber dejado el aviso en el domicilio.
8. En los casos de que el envío no sea retirado en el plazo estipulado será devuelto al remitente.
9. En los casos en que el envío no fuera entregado al destinatario ni al remitente serán enviados al módulo de rezago donde ya no será posible la recuperación del mismo.
10. En los casos donde se adquiere la modalidad de entrega en mano propia es que el certificado se entregará exclusivamente en las manos del destinatario.
11. Para los envíos certificados se permite la modalidad de valor declarado y se podrá enviar dinero en moneda nacional o mercadería.
12. El servicio de valor declarado se deberá de presentar en la sucursal abierto para que en el Punto de venta se constate en el contenido contra las facturas originales correspondientes.
13. El monto máximo para un envío de valor declarado será de hasta dos salarios mínimos de un oficinista del Poder Judicial.
14. Para los certificados internacionales con distribución internacional se mantienen las siguientes condiciones:
 - a. Se mantiene los estatus de intento de entrega del certificado nacional.

- b. En los casos donde se determine el destinatario ausente, se dejará un aviso en el domicilio y el envío será remitido al Punto de Venta más cercano de acuerdo a la dirección indicada en el paquete, a la espera de que sea retirado.
- c. El envío estará disponible para el retiro 30 días calendario a partir del día siguiente hábil de haber dejado el aviso en el domicilio.
- d. En los casos en que el envío no sea retirado en el plazo estipulado será devuelto al país remitente, una vez transcurridos los 30 días. No son enviados sujetos a rezago nacional.

Envíos Certificados Internacional

1. Es exclusivo para enviar documentos al exterior.
2. Contiene un código de barras para dar seguimiento en el sitio web ww.correos.go.cr, el cual se deberá conservar hasta la entrega final
3. Son envíos susceptibles a procesos aduaneros en el país destinatario.
4. Hay algunos países que se reservan el derecho de entregar en un casillero postal.
5. No es posible cambiar los datos del destinatario.
6. Algunos países se reservan el derecho de indicar los datos de devolución.
7. La devolución que realiza el país destinatario no es inmediata.
8. En el caso de que no se declare el contenido correcto Correos de Costa Rica no asume ninguna responsabilidad en caso de que el envío sea retenido, confiscado y destruido por el país destinatario.

Servicio de Mercadeo Directo

1. El servicio se debe solicitar por escrito
2. Solo a nivel nacional
3. Es exclusivo para el envío de mensajes publicitarios conocidos como volantes.
4. Estos envíos no llevan ninguna dirección o número de apartado postal ni nombre de algún destinatario (nombre, empresa)
5. Para La distribución puede ser en apartados postales o con distribución domiciliar
6. Para el volanteo político y religioso se permite exclusivamente indicar el número de apartado al que se desea depositar dicho volante.
7. No se permite enviar volantes con expresiones contrarias a la moral.
8. Se requiere el Visto Bueno y la autorización expresa de la Gerencia Comercial.

Condiciones del Servicio de Telegramas

1. Se debe llevar el mensaje por escrito.
2. El cliente se presenta en la ventanilla a imponer el mensaje, lo puede llevar escrito en una hoja.
3. No se permite enviar telegramas con expresiones contrarias a la moral.
4. Se entregan de forma ordinaria.
5. El servicio de Telegrama Automatizado, es exclusivo para enviar volumen de mensajes al mismo tiempo. Este será regulado por lo establecido en el contrato que firme entre el correo y el cliente.

Condiciones del Servicio de Fax

- Se cancela en el momento de la imposición.
- El cliente debe presentarse en la ventanilla con el documento que desee transmitir. El tamaño de la hoja a recibir para transmitir será el de carta.

- Si el tamaño de la hoja excede las dimensiones de la carta se cobrará como si se impusieran dos fax.
- No se reciben Fax Anónimos.
- El contenido no debe indicar insultos, dibujos o expresiones contrarias a la moral y buenas costumbres, o que dañen la reputación de las personas.

Condiciones del Servicio de fax Nacional.

Las siguientes modalidades:

- Fax nacional sin distribución (incluye los dirigidos a apartados postales).
 - El cliente deberá de estar pendiente del retiro tanto en la sucursal o en el apartado postal.
 - No se entrega bajo firma.
 - Tiene un tratamiento ordinario, por lo que no tiene seguimiento.
- Fax nacional con distribución domiciliaria.
 - Se entrega de acuerdo a la tabla de plazo indicada en el sitio web www.correos.go.cr
 - NO se entrega bajo firma.
 - En el caso de no entregarse la devolución al remitente es de forma ordinaria, es decir no tiene seguimiento.
- De sucursal a fax privado.
 - No hay comprobación de entrega.
 - No tiene distribución
- Fax con acuse de recibo.
 - Se debe llenar el formulario respectivo indicando la dirección de entrega del acuse una vez entregado el telegrama.
 - Se debe cancelar por separado el servicio de telegrama y el servicio de acuse de recibido.

La tarifa se calcula en el momento en que el cliente se presente a la sucursal, indicando si desea el servicio a distribución o para ser retirado en sucursal.

Términos y condiciones para el Servicio EMS

El servicio EMS consiste en el envío de paquetes y documentos con confianza y seguridad, a un bajo costo en el ámbito nacional e internacional.

El servicio se dirige a bancos, empresas financieras, instituciones del Estado, comercio y público en general, que desee realizar envíos de una forma rápida y segura.

El servicio se puede obtener en las 112 sucursales en todo el territorio nacional. También puede hacer la solicitud a través del Departamento de Servicio al Cliente al teléfono gratuito (506)800-900-2000.

Tarifas

Para conocer las tarifas del Servicio EMS, por favor acceda al siguiente link: "Tarifas"

Peso máximo

A nivel nacional e internacional el peso máximo es de 30 kilos.

Rastreo en línea

El servicio EMS cuenta con un sistema de rastreo y seguimiento del envío, mismo que se puede acceder a través de la Página Web de Correos de Costa Rica S.A en el siguiente link "Rastreo Consulta Envíos" o llamando al número gratuito (506)800-900-2000.

Es importante mencionar que a nivel internacional no todos los países brindan la opción de rastrear los envíos, por lo tanto quedaría a disposición de cada región y país al que se direcciona el envío. Para estos casos en particular se debe comunicar a la línea 800-900-2000.

Tabla de plazos

Para conocer los plazos de entrega que brinda el Servicio EMS para envíos Nacionales e Internacionales, por favor acceda al siguiente link: "Plazos de Entrega"

Condiciones para aceptar los envíos EMS nacional e internacional.

- En la guía EMS, se debe anotar la dirección del remitente y del destinatario completa indicado el código postal compuesto de cinco dígitos.
- Declarar de forma detallada el contenido (no se aceptan palabras generalizadas como paquete, regalo, o varios). Este debe de presentarse con caracteres latinos y números arábigos,
- En caso excepcional al ser el usuario una persona con alguna discapacidad o adulto mayor, el colaborador de Correos lo podrá asistir.
- Correos de Costa Rica ofrecerá diferentes medios para la confección de la guía, entre ellos guía digital y guía física.
- No se admitirán los envíos cuyas direcciones estén escritas con lápiz, o se haya utilizado cualquier medio de escritura susceptible de ser borrado con facilidad, o que sean ilegibles.
- Se podrán intercambiar documentos, muestras sin valor y mercaderías, en cuyo caso se deberá llenar el formulario respectivo y adjuntando además la factura comercial cuando corresponda.
- El remitente deberá anexar al envío EMS internacional, la siguiente documentación requerida por la Empresa y el operador designado del país del destino:
- Facturas de mercaderías cuando corresponda (a fin de facilitar el trámite aduanero).
- Licencias de exportación (cuando sean requisitos legales)
- Formulario de Aduana. En el caso de los envíos EMS, la guía se considera como sustituta de dicho documento y deberá obligatoriamente de llenar el cuadro donde se indica "Descripción del contenido".
- En el caso de envíos con valor declarado que contienen billetes en moneda nacional o mercadería, deberá verificarse en el Punto de Venta.
- Tratándose de mercadería, la verificación se realizará contra factura original la cual debe
- Coincidir con lo declarado. El valor declarado debe presentarse abierto por parte del usuario en el momento de la imposición al ventanilleros, esto con el fin de realizar la declaración del mismo, adjuntando las facturas originales correspondientes. El monto máximo de valor declarado será de hasta dos salarios mínimos de un oficinista del Poder Judicial.
- Cualquier otro documento que se requiera.

Términos y condiciones del Servicio.

1. Es un servicio de transporte de paquetería y documentación...
2. Correos de Costa Rica le ofrece la opción de obtener la guía EMS de forma física en alguna de nuestras sucursales o bien de forma digital en el siguiente link: "Guía Digital".
3. Correos de Costa Rica le ofrece bolsas de seguridad EMS de forma gratuita para sus envíos nacionales e internacionales. Este no es considerado un embalaje.
4. Se recomienda seguir las especificaciones para un correcto embalaje que se encuentran en el siguiente link: "Embalaje".
5. Se ofrece el servicio de recolección en domicilio. Solicite este servicio al (506)2202-2900 ext. 4066 de la Oficina EMS de Correos de Costa Rica ubicada en la Sucursal de Zapote. La recolección está sujeta a la disponibilidad del servicio.
6. La distribución se realizará a domicilio o al lugar indicado en la dirección ya sea a un apartado postal, dirección física o alguna sucursal de Correos de Costa Rica, por lo tanto es recomendable que el cliente utilice el mismo formato que se especifica en el siguiente link: Postal Identificación por código de barras.
7. En tanto el envío cuente con dirección correcta e indique un contacto como destinatario el servicio EMS realizará dos intentos como máximo y dependiendo de la situación se considerará los siguientes estatus:
 - a. Entregado: Entregado efectivamente en la dirección ya sea al destinatario o una persona mayor de 18 años.
 - b. Rehusado: El destinatario, la institución, la empresa, entre otros no quiso aceptar el envío.
 - A. Devuelto: No se realizó la entrega final por varias razones:
 - B. Dirección inexacta: Siendo la dirección aparentemente completa, con señas, puntos de referencia, provincia, cantón y distrito, se evidencia en el campo que el destinatario no se encuentra ahí
 - C. Dirección insuficiente: A la dirección indicada en la guía no está completa. Le falta puntos cardinales, puntos de referencia, provincia, cantón y distrito.
 - c. Rehusado: El destinatario, la institución, la empresa, entre otros no quiso aceptar el envío.
 - d. Destinatario Ausente: La dirección está correcta, pero en el momento de hacer la entrega no hubo alguien mayor de 18 años o bien el destinatario que lo recibiera.
 - e. No retirado: EL dueño del apartado postal no hizo el retiro del envío en el tiempo establecido o bien siendo la dirección final del envío "lista de correos/o retiro en sucursal.
8. El remitente reconoce que ha preparado la guía digital o física del servicio EMS, que lo ha hecho en su nombre y bajo su firma, aceptando así que la dirección, número de teléfono, nombre y demás datos del remitente y destinatario son correctos.
9. El servicio asume que el remitente es el dueño de los bienes y documentos a transportar o que está debidamente autorizado por el propietario dichos bienes y documentos y que, por este medio acepta los términos y condiciones estipuladas aquí, así como las expuestas en el convenio de la Unión Postal Universal convenio IATA-UPU vigentes así como acuerdos bilaterales firmados por la administración postal de Costa Rica.
10. El remitente autoriza a Correos de Costa Rica, por medio del Servicio EMS, a transportar los bienes y documentos contenidos y declarados en la guía física o digital EMS, como también autoriza a la recolección y entrega de documentos personales que se generen de trámites que en su nombre el remitente haya solicitado por medio del Servicio EMS.
11. El servicio EMS se esforzará por cumplir plazos de entrega establecidos, sin embargo no se hace responsable por los atrasos en la recolección, transporte, entrega o daño de cualquier envío en los siguientes casos:

- A. Situaciones de fuerza mayor, caso fortuito o cualquier otra circunstancia que esté fuera del control del Servicio EMS. Se considera caso fortuito también robo, asalto y hurto.
- B. Atrasos en el servicio de aduanas u otras oficinas gubernamentales o no que intervengan tanto nacional como internacional en el proceso de entrega al destinatario, por lo tanto Correos de Costa Rica no se responsabiliza por estos atrasos que son ocasionados por permisos especiales o por retenciones que se soliciten para el retiro de la mercancía en la Aduanas u otras instituciones
- C. El servicio EMS no asumirá responsabilidad por daño emergente o lucro cesante sin importar como surja, ni si el servicio EMS tuvo conocimiento o no de que estos daños podrían ocurrir.
- D. Ningún daño o perjuicio ocasionado por que el remitente indica una dirección errónea y que produjera atrasos y devoluciones en la entrega final.
- E. Ningún daño o perjuicio ocasionado porque el envío sea rechazado en la dirección indicada; entiende rechazado como: el contacto indicado en la guía o bien otra persona mayor de 18 años que se encuentra en la dirección no lo quiera recibir o no se encuentre, o por no tener un nombre de contacto nadie asume la responsabilidad de recibirlo o al no presentar un contacto o departamento no le permitan al mensajero o cartero ingresar.
- F. Ningún daño o perjuicio ocasionado por que el envío será entregado a un apersona mayor de 18 años indistintamente del contacto. Dado a que este servicio no se entrega en mano propia.
- G. Ningún daño o perjuicio ocasionado por que en la guía no se indica nombre y apellidos del destinatario, y éste es devuelto automáticamente al remitente, esto porque no hay un contacto para realizar la entrega efectiva.
- H. Ningún daño o perjuicio ocasionado por la utilización de un embalaje inadecuado. Entiéndase inadecuado como: que no protege la mercancía y éste se dañe o dañe los demás envíos o bien al reutilizar cajas éstas no vayan con las indicaciones adecuados y provoquen: retención, destrucción, devolución y mal enrutamiento al envío.

12. 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 mercancía.

ZONAS CON RESTRICCIÓN

En estas zonas, Correos de Costa Rica no realiza envíos a domicilio, por lo que se detalla la sucursal de entrega correspondiente:

Zona Restringida	Provincia	Cantón	Distrito	Oficina de Correos para retiro de envíos
Precario el Erizo	Alajuela	Alajuela	Desamparados	Alajuela
Urb. La Langosta	Alajuela	Alajuela	Guácima	Alajuela
Caro Quintero	Alajuela	Alajuela	Río Segundo	Alajuela
Infiernillo	Alajuela	Alajuela	San José	Alajuela
Coris	Cartago	Cartago	Quebradilla	Cartago
Los Diques	Cartago	Cartago	Carmen	Cartago
Las Cañas	Guanacaste	Cañas	Cañas	Cañas
Barrio Tucurrique	Guanacaste	Santa Cruz	Santa Cruz	Santa Cruz
Chorotega	Guanacaste	Santa Cruz	Santa Cruz	Santa Cruz

Barrio San Juan	Limón	Limón	Limón	Limón
El Bosque	Limón	Limón	Limón	Limón
Lincoln	Limón	Limón	Limón	Limón
Limón 2000	Limón	Limón	Limón	Limón
Envaco (urb. Atlántida)	Limón	Limón	Limón	Limón
Barrio Los Lirios (Limoncito)	Limón	Limón	Limón	Limón
Cristóbal Colón	Limón	Limón	Limón	Limón
Bananito Norte	Limón	Limón	Matama	Limón
Buena Vista	Limón	Limón	Valle de la estrella	Limón
Mata de Limón	Limón	Pococí	Cariari	Cariari
Maravilla	Limón	Pococí	Cariari	Cariari
Bambú	Limón	Pococí	Cariari	Cariari
Pacuare Viejo	Limón	Pococí	Cariari	Cariari
Palmitas	Limón	Pococí	Cariari	Cariari
Santa Teresa de Cóbano	Puntarenas	Cóbano	Cóbano	Cóbano
Plaza Fantasma	Puntarenas	Puntarenas	Barranca	Barranca
Urb. Gloria Bejarano	Puntarenas	Puntarenas	Barranca	Barranca
Fray Casiano	Puntarenas	Puntarenas	El Roble	El Roble
20 de Noviembre	Puntarenas	Puntarenas	El Roble	El Roble
Cerros	Puntarenas	Aguirre	Quepos	Quepos
Cerritos	Puntarenas	Aguirre	Quepos	Quepos
Bello Horizonte, camino Santiago, Bethel	Puntarenas	Esparza	Espíritu Santo	Esparza
Esparzol	Puntarenas	Esparza	Espíritu Santo	Esparza
Barrio Juanito Mora	Puntarenas	Puntarenas	Barranca	Barranca
Libertad 81	Puntarenas	Puntarenas	Barranca	Barranca
Bellavista	Puntarenas	Puntarenas	El Roble	El Roble
El Progreso	Puntarenas	Puntarenas	El Roble	El Roble
Las Parcelas del Progreso	Puntarenas	Puntarenas	El Roble	El Roble
Bajo las Gavetas	San José	Alajuelita	La Aurora	Alajuelita
Precario el Jazmín	San José	Alajuelita	San Felipe	Alajuelita
El Tejar	San José	Alajuelita	Concepción Abajo	Alajuelita
Las Tablas	San José	Alajuelita	Concepción Abajo	Alajuelita
Tejarcillos	San José	Alajuelita	San Felipe	Alajuelita
Precario Los Pinos	San José	Alajuelita	San Felipe	Alajuelita

Juan Rafael Mora	San José	Alajuelita	San Felipe	Alajuelita
Joaquín Gracia Monge	San José	Alajuelita	San Felipe	Alajuelita
25 de julio	San José	Central	Hatillo	Hatillo
Reina De los Ángeles	San José	Central	Hatillo	Hatillo
Las Gavetas	San José	Central	Hatillo	Hatillo
Los Mojados	San José	Central	Hatillo	Hatillo
Bajos de Sagrada Familia	San José	Central	Hatillo	Hatillo
Bajo la puñalada	San José	Central	Hatillo	Hatillo
Gracias a Dios no nos vamos al río	San José	Central	Hatillo	Hatillo
La Carpio	San José	San José	Uruca	San José 2000
Barrio Lomas de Ocloro	San José	San José	Hospital	La Y Griega
El Pochote	San José	San José	Hospital	Hatillo
Las Gradadas	San José	San José	Hospital	Alajuelita
Corazón de Jesús	San José	San José	Hospital	La Uruca
1° de mayo	San José	Aserrí	Aserrí	Aserrí
Calle las Lomas	San José	Curridabat	Curridabat	Curridabat
Los Olmos	San José	Curridabat	Curridabat	Curridabat
Calle Garita	San José	Curridabat	Curridabat	Curridabat
Precario Barrio Nuevo	San José	Curridabat	Curridabat	Curridabat
25 de diciembre	San José	Desamparados	Desamparados	Desamparados
Las Mandarinas	San José	Desamparados	Desamparados	Desamparados
Las Tablas	San José	Desamparados	San Rafael Abajo	Desamparados

Encomiendas Postales.

Condiciones del Servicio de Encomienda internacional.

1. Cobertura Internacional por medio de las Administraciones Postales de cada país.
2. No tiene rastreo en línea, no obstante se puede obtener los datos de llegada, entrega o intentos de entrega por medio de consultas físicas al país de destino.
3. Es sujeto a revisión de aduanas y pago de aranceles según cada administración postal internacional.

Condiciones generales para la aceptación de encomiendas internacional

1. La Dirección del destinatario debe contemplar la calle, avenida provincia, estado y país y cualquier detalle adicional que conforme la dirección.
2. Correo de Costa Rica no ofrece embalajes para este servicio, por lo que el cliente podrá utilizar el embalaje que considere apto para resguardar la mercadería. En el caso de que se demuestre en durante el tratamiento el embalaje no fue el

adecuado, será responsabilidad del cliente asumir cualquier costo generado por el daño ocasionado a su envío o el daño generado a otros envíos.

3. Es ideal que la dirección del destinatario y del remitente debe estar escrita sobre el embalaje o bien puede ser en una etiqueta adherida a éste, no obstante Correos de Costa Rica no asume ninguna responsabilidad si en el manejo de la encomienda la etiqueta se despegaba del embalaje y sea causante de la no entrega.
4. No podrá designarse más que una persona física o jurídica como destinataria.
5. Debe indicarse claramente el país de origen y de destino, también aplica para encomiendas nacionales.
6. Toda encomienda deberá ir acompañada de las correspondientes declaraciones aduaneras y / formularios según corresponda., que podrán ser CN22, CN23, CP71,
7. El contenido de las encomiendas debe anotarse en la declaración de aduanas CN23 y en el boletín de expedición CP71 (estos documentos se brindan en las sucursales del Correo), en los cuales debe indicarse detalladamente la descripción del contenido, y no indicar palabras como "paquete", "regalo", "gift", "varios", entre otros. Este deberá ser específico.
8. Una encomienda internacional se podrá devolver siempre y cuando en la guía (CP 71) así lo indique el remitente, habiendo marcado en las casillas correspondientes dicha solicitud.
9. Cuando una encomienda internacional queda retenida ante Ministerio de Hacienda la devolución de la misma se debe realizar directamente por medio de un reclamo formal por parte del país remitente y en Costa Rica el destinatario deberá cancelar las tasas de expedición.

Término y condiciones del Servicio de Encomienda Nacional.-

1. Para transportar y distribuir correspondencias, documentos o mercadería hasta 30 kilogramos, los cuales deben ser declarados de acuerdo a los formularios que Correos de Costa Rica S.A. indique.
2. En el caso de envíos con valor declarado que contienen billetes en moneda nacional o mercadería, deberá verificarse en el Punto de Venta.
3. Tratándose de mercadería, la verificación se realizará contra factura original la cual debe coincidir con lo declarado.
4. El valor declarado debe presentarse abierto por parte del usuario en el momento de la imposición al ventanillero, esto con el fin de realizar la declaración del mismo, adjuntando las facturas originales correspondientes.
5. El monto máximo de valor declarado será de hasta dos salarios mínimos de un oficinista del Poder Judicial.

Términos y Condiciones de la Indemnización de Encomiendas Internacionales de llegada y de salida.

1. El monto de la indemnización por la pérdida, expoliación o daño de las encomiendas internacionales de salida y de llegada, será regulado por el Acuerdo relativo a Encomiendas y demás disposiciones de la Unión Postal Universal.
2. Antes de que Correos de Costa Rica proceda a indemnizar, el remitente o en su defecto el destinatario, deberá de cumplir con los términos y condiciones para establecer un reclamo, los cuales se encuentran en el sitio web www.correos.go.cr

Términos y Condiciones de la Indemnización de las Encomiendas Postales Nacionales

1. Correos de Costa Rica responderá por la pérdida, expoliación o daño de las encomiendas nacionales, el monto de indemnización será definido mediante lo establecido en las regulaciones de las tarifas postales nacionales.
2. Las encomiendas nacionales enviadas por los Grandes Impositores que se encuentren registrados debidamente ante la Gerencia Comercial, se indemnizarán de acuerdo a la cláusula establecida dentro del contrato que se estipule para este fin. Previo a ello; deberá llenar el formulario respectivo y presentar los documentos que hagan constar el valor del envío y la tarifa cancelada.
3. Antes de que Correos de Costa Rica proceda a indemnizar, el remitente o en su defecto el destinatario, deberá de cumplir con los términos y condiciones para establecer un reclamo, los cuales se encuentran en el sitio web www.correos.go.cr.

Términos y condiciones del Servicio de Apartados Postales

1. El apartado postal es propiedad exclusiva de Correos de Costa Rica S.A., a excepción de los paneles de apartados postales instalados en establecimientos particulares (comercio, centros comerciales, condominios) que no sean Puntos de Venta de Correos de Costa Rica S.A. siempre y cuando hayan sido instalados por particulares.
2. Mediante el presente contrato el CLIENTE adquiere el derecho de uso del apartado postal. En caso de muerte DEL CLIENTE las tres personas autorizadas en la cláusula cuarta, inciso b, tendrán el derecho para hacer uso del apartado antes mencionado.
3. EL CLIENTE tiene las siguientes obligaciones:
 - a) Adjuntar fotocopia de la cédula de identidad o del documento que acredite su status migratorio, (en caso de extranjeros) (persona física).
 - b) Adjuntar certificación de la persona jurídica emitida por el Registro Público o por un notario público, con no más de tres meses de vigencia al momento de firmar el contrato (persona jurídica).
 - c) Reportar el cambio de razón social (persona jurídica).
 - d) Actualizar la personería jurídica anualmente, presentando al menos fotocopia de la certificación respectiva, previa corroboración con el original por parte del Jefe de la Sucursal de Correos, de lo cual dejará constancia en el documento.
 - e) Al firmar el contrato de uso del apartado, pagar por adelantado las tarifas de derecho y anualidad.
 - f) Una vez adquirido su derecho, pagar anualmente y por adelantado entre los meses de noviembre, diciembre y enero, la tarifa correspondiente a la anualidad. Dicho pago puede efectuarse durante el mes de febrero con un recargo del cincuenta por ciento (50%) de la tarifa.
 - g) Pagar las tarifas correspondientes al cambio de cerradura y nuevas llaves, excepto la primera vez cuando se adquiere su derecho.
 - h) Indicar su nueva dirección de la siguiente manera: Nombre completo, No. Apartado postal, incluyendo el código de la sucursal donde se encuentra el apartado y su correspondiente código distrital.
 - i) Retirar periódicamente la correspondencia del apartado, evitando que el casillero se sature y en especial los envíos de control que tienen un tiempo máximo de 30 días calendario de estadía en el apartado postal.

- j) Mantener actualizado el expediente administrativo que sobre el apartado llevará la Sucursal de Correos, reportando entre otros, los cambios de dirección y de número telefónico.
- k) Hacer un uso correcto del apartado de conformidad con el presente contrato y las normas jurídicas que regulen la materia.

4. El cliente tiene los siguientes derechos:

- a) Previa autorización de Correos de Costa Rica S.A., trasladar el derecho de uso del apartado de una Sucursal de Correos a otra, siempre y cuando en la Sucursal de destino haya apartados postales disponibles.
- b) El CLIENTE podrá autorizar hasta 3 personas, las cuales tendrán las mismas potestades y condiciones que el CLIENTE para el uso del apartado postal.

5. El cliente tienen la prohibición de realizar el traspaso, cesión o venta del derecho de uso del apartado postal sin la autorización expresa de Correos de Costa Rica S.A. Salvo los usuarios de tercerización de paneles de apartados no ubicados dentro de los Puntos de Venta de Correos de Costa Rica.

6. Es obligación de Correos de Costa Rica S.A.

- a) Velar y controlar la prestación del servicio de apartados.
- b) Brindar la seguridad y custodia requerida a los apartados y su correspondencia
- c) Entregar al CLIENTE un recibo por el pago de tarifa correspondiente.
- d) Depositar un aviso en el apartado para que el CLIENTE se presente a retirar la correspondencia en el caso de certificados, encomiendas, EMS, y paquetes postales, y piezas de correspondencia que por su volumen no es posible colocarlas en el apartado (embarazosas), entre otros. Se excluye los envíos generados del Comercio electrónico.
- e) Velar por el cumplimiento del presente Contrato y del Reglamento Interior de Servicio Postal.

7. CORREOS DE COSTA RICA S.A. tiene derecho a:

- a) Resolver el presente contrato y dar por concluido el derecho de uso del apartado en caso de incumplimiento por parte del CLIENTE.
- b) Autorizar, a través de la Gerencia General Comercial de Correos de Costa Rica S.A, el traspaso del apartado.
- c) Rescindir el presente contrato por causa de fuerza mayor, caso fortuito o cuando así convenga al interés público, en cuyo caso se da por concluido el derecho de uso del apartado.

8. Es prohibido para Correos de Costa Rica:

- a. Entregar al CLIENTE la correspondencia en mano, salvo en casos especiales o de fuerza mayor debidamente autorizados por el Jefe de la Sucursal de Correos.
- b) Brindar información al CLIENTE y a los autorizados sobre la correspondencia depositada en su apartado.

9. Correos de Costa Rica no se hará responsable por:

- a) La no entrega de los envíos por no indicar la dirección de acuerdo al punto h) del punto tres de estos términos y condiciones.
- b) El uso incorrecto de la correspondencia y de los envíos que le brinde el CLIENTE y las personas autorizadas por este.
- c) La devolución al remitente de los envíos de control y los demás envíos, porque se pierda el derecho de uso por el no pago de la anualidad, o porque Correos de costa Rica decida rescindir del contrato, de acuerdo al punto 7 de estos términos y condiciones.
- d) La devolución al remitente de la correspondencia por el no pago de la anualidad y consecuentemente la pérdida del apartado postal.

10. El derecho de uso del apartado concluye para el CLIENTE, sin responsabilidad por parte de CORREOS, en los siguientes casos:

- a) Por muerte del usuario.
- b) Por renuncia del usuario.
- c) Por el no pago de la tarifa correspondiente en el período establecido.
- d) Por incumplimiento de las disposiciones establecidas en los términos y condiciones del Contrato de uso del Apartado Postal y de lo estipulado en el Reglamento Interior del Servicio Postal.
- e) Por fuerza mayor, caso fortuito o cuando se comprometa el interés público.
- f) También concluye el derecho de uso del apartado por rescisión de conformidad con lo estipulado en el punto siete de los términos y condiciones.

11. El acceso del CLIENTE al apartado postal se limita, por razones de seguridad, a las horas hábiles en que Correos presta sus servicios en cada Sucursal, pudiendo ampliarse dichos horarios de atención a criterio de Correos, de acuerdo con la disponibilidad de recursos que tenga a disposición Correos de Costa Rica S.A.

12. El derecho de uso del apartado rige a partir de la fecha en que el contrato sea firmado por ambas partes.

Términos y condiciones de los envíos no distribuibles.

1. Se consideran envíos no distribuibles los que por diversos motivos no puedan ser entregados a su destinatario o remitente, los cuales se tratarán de la siguiente manera:
 - a. Los envíos con dirección del destinatario insuficiente cuya entrega fuera infructuosa, deberán devolverse en forma inmediata a su remitente.
 - b. Los envíos de origen internacional sin dirección del remitente serán devueltos al país de origen, según la documentación que venga adjunta al envío. De no contar con la documentación adjunta será enviados a rezago.
 - c. Todos los envíos nacionales sin dirección del remitente que no puedan ser devueltos a este, serán enviados a rezago.
2. Los Motivos de no entrega que podrían generar las situaciones descritas en el punto uno anterior son:
 - a. Cambio de domicilio del destinatario
 - b. Error en la dirección del destinatario consignada en el envío.
 - c. Envío rehusado por el destinatario.
 - d. Destinatario fallecido.
 - e. Otra situación de fuerza mayor o caso fortuito (Desastres Naturales u otros eventos que se puedan presentar)
 - f. Envíos confiscados por la autoridad competente o que contengan artículos prohibidos.
3. Correos de Costa Rica en las razones anteriormente mencionadas respaldará el estatus o motivo de la no entrega estampando el sello de devolución o la colocación de una etiqueta adhesiva (CN15), indicando el motivo por el cual no se pudo entregar.

Términos y condiciones de los Envíos en Rezago.

1. Los envíos en rezago son aquellos envíos que no se pudieron entregar en el destino ni tampoco pudieron entregarse al remitente. Condiciones de los envíos en rezago. -Los envíos en rezago se les aplican las siguientes disposiciones:
 - a. No pueden ser devueltos al remitente o destinatario.
 - b. Están sujetos a destrucción.
 - c. No son indemnizables.

Términos y condiciones del proceso de Reclamación de un envío postal

1. En los casos del extravío de un envío, el faltante de contenido y el daño del envío la persona legitimada para interponer el reclamo formal es
 - a. El Remitente del envío.
 - b. El Destinatario en el momento en que recibió el envío.

El inciso **a.** de este artículo no aplicará para los envíos certificados provenientes del comercio electrónico.

2. Los plazos para presentar el reclamo en los envíos de control son:
 - a) Envíos nacionales: De hasta tres meses a partir de la fecha de imposición.
 - b) Envíos internacionales de salida:
 - a. Certificados: Seis meses a partir de la fecha de imposición
 - b. EMS: Cuatro meses a partir de la fecha de imposición.
 - c. Encomienda: Seis meses a partir de la fecha de imposición.
 - c) Envíos internacionales de entrada
 - a. Box Correos: Hasta un mes a partir de la fecha de imposición
 - b. Los demás servicios internacionales los debe reclamar el remitente de acuerdo a lo indicado en los términos y condiciones de cada país de origen.

Términos y condiciones de las Indemnizaciones de los envíos.

1. Indemnización de los Certificados Internacionales.
 - a. Correos de Costa Rica responderá por la pérdida, expoliación o daño de los envíos certificados de llegada y de salida, de acuerdo a lo establecido en el Convenio de la Unión Postal Universal.
 - b. En caso de los envíos certificados internacionales de salida, la indemnización será cancelada una vez que mediante estudio o investigación realizada por Correos de Costa Rica se determine que la anomalía haya sucedido durante el transporte del envío en la administración internacional postal de tránsito o destino.
 - c. En caso de pérdida, expoliación o daño de los envíos certificados de llegada y de salida, se debe contemplar el pago del importe pagado por las tasas abonadas.
2. Indemnización de los Certificados nacionales
 - a. Correos de Costa Rica responderá por la pérdida, expoliación o daño de los envíos certificados nacionales de acuerdo a las tarifas postales nacionales.
 - b. En caso de pérdida, expoliación o daño de los envíos certificados de llegada y de salida, se debe contemplar el pago del importe pagado por las tasas abonadas.
3. Indemnización para los EMS Internacionales de salida y de llegada.
 - a. Se indemnizará un monto para los envíos que contengan documentos u otros objetos de conformidad con lo que establezca el Convenio Postal Universal o cualquier directriz que en este sentido emita la Unión Postal Universal.
4. Indemnización para los EMS Nacionales

- a. Se indemnizará un monto para los envíos que contengan documentos u otros objetos de conformidad a las disposiciones indicadas en los EMS Internacional, previo aporte de factura.
 - b. Los EMS Nacionales enviados por los Grandes Impositores que se encuentren registrados ante la Gerencia Comercial, se indemnizarán de acuerdo a la cláusula establecida dentro del contrato estipulado para este fin. Se deberá llenar el formulario respectivo y presentar los documentos que hagan constar el valor del envío y la tarifa cancelada.
5. Indemnización para las encomiendas postales internacionales
- a. Se indemnizará por la pérdida, expoliación o daño de las encomiendas internacionales de salida y de llegada, de acuerdo a lo regulado por el Acuerdo relativo a Encomiendas y demás disposiciones de la Unión Postal Universal.
6. Indemnización para las encomiendas postales nacionales
- a. Correos de Costa Rica responderá por la pérdida, expoliación o daño de las encomiendas nacionales.
 - b. El monto de indemnización será definido mediante lo establecido en las regulaciones de las tarifas postales nacionales.
 - c. Las encomiendas nacionales enviadas por los Grandes Impositores que se encuentren registrados debidamente ante la Gerencia Comercial, se indemnizarán de acuerdo a la cláusula establecida dentro del contrato que se estipule para este fin. Previo a ello, deberá llenar el formulario respectivo y presentar los documentos que hagan constar el valor del envío y la tarifa cancelada.
7. Indemnización de los envíos con valor declarado en dinero con moneda nacional y mercadería.
- a. Este servicio está disponible para los certificados, encomiendas y ems a nivel nacional.
 - b. El remitente tendrá derecho a una indemnización que corresponderá al monto declarado por el mismo, más las tasas postales pagadas por el envío.
 - c. Se inicia el trámite del pago de forma inmediata después de que se compruebe la no entrega
 - d. En caso de expoliación o daño, Correos de Costa Rica definirá el monto de la indemnización que corresponda, previa investigación.

Responsabilidad de Correos de Costa Rica.

1. Correos de Costa Rica se hará responsable, previa investigación, en los siguientes casos:

- a. Cuando se constate la pérdida, la expoliación o un daño dentro del proceso operativo de Correos de Costa Rica.
- b. Cuando el destinatario o el remitente en caso de devolución formularé reservas al recibir un envío de control expoliado o dañado.
- c. Cuando el envío es entregado al destinatario o es devuelto al remitente y en el momento de la entrega se constate un daño que sea verificable por el colaborador de Correos, aunque previamente el envío se haya recibido conforme.
- d. La responsabilidad de la Administración Postal destinataria, se determinará de conformidad con las disposiciones del Convenio Postal Universal.
- e. Cuando Correos de Costa Rica incumpla en el tiempo de tránsito de los envíos EMS Internacionales, por razones imputables al servicio, se reintegrará al cliente un porcentaje de la tarifa cobrada, de acuerdo a lo establecido internamente.

Cese de la responsabilidad de Correos de Costa Rica.

Correos no se hará responsable en los siguientes casos:

- a. 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.
- b. 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.
- c. Cuando el daño hubiere sido motivado por culpa o negligencia del remitente o proviniera de la naturaleza del contenido de los envíos de control.
- d. Cuando se tratare de envíos de control cuyo contenido estuviese contemplado dentro de las prohibiciones indicadas en este Reglamento.
- e. Cuando se trate de envíos con valor declarado, que presenten declaraciones de monto falsas al valor real del contenido.
- f. Cuando el remitente o en su defecto el destinatario, no presentase la reclamación dentro del plazo perentorio establecido para cada servicio.
- g. Cuando se tratare de prisioneros de guerra y de internados civiles (Conforme a lo estipulado en las Actas de la Unión Postal Universal).
- h. Cuando el daño sea provocado por la utilización de un embalaje que no se ajuste a las especificaciones del contenido.
- i. Cuando el reclamante sea inexistente, desconocido o no esté legitimado para realizar el reclamo.
- j. Cuando el remitente o el destinatario se anticipe al tiempo que está establecido para la entrega y solicite que el envío sea retirado del proceso y esto genere solicitudes de devolución por concepto de tasas postales.

Responsabilidad del remitente.

- a. El remitente, será responsable si por negligencia y mal embalaje de su envío, el mismo causare algún tipo de daño a los demás envíos postales. No lo exime de esta responsabilidad aunque el envío se haya aceptado por Correos de Costa Rica.
- b. Declarar de forma detallada el contenido.
- c. Indicar siempre un remitente (sea físico o jurídico) y un destinatario existentes y con direcciones legibles. Correos de Costa Rica no se hará responsable de atrasos, devoluciones al remitente, de vencimiento de garantías y de cualquier costo asociado que se genere por la no entrega del envío, si en la dirección no se indica el nombre de persona o de la empresa a quien se debe entregar o/y notificar.
- d. El remitente tendrá la facultad de renunciar a la indemnización en favor del destinatario y viceversa, tanto el expedidor como el destinatario podrán autorizar a una tercera persona para cobrar la indemnización.