

## **Paquetería proveniente de Asia.**

Para conocer los términos y condiciones del Servicio de paquetería proveniente de Asia, las condiciones de Aduana, así como las consideraciones de objetos prohibidos y restringidos en Costa Rica dirigirse al [link](#).

### **Modalidades del Servicio de entrega de paquetería proveniente de Asia.**

Este servicio se podrá brindar para los paquetes que presenten las siguientes condiciones:

1. Paquetes que hayan sido revisados y liberados por la Aduana Postal.
2. Paquetes que se ubiquen físicamente en la Sucursal de Santa Marta, ubicada en Santa Marta de Montes de Oca, 400 metros al este de la Universidad Fidélitas o en alguna de nuestras sucursales considerada como punto autorizado de entrega de paquetería asiática.
3. Aquellos paquetes en donde el cliente haya recibido cualquiera de los mensajes SMS indicando los días hábiles con los que cuenta el cliente para el retiro del paquete.
4. El mensaje SMS recibido contenga la \*OPCION DOMICILIO\* para acceder al link (<https://goo.gl/ZvbBte>) y solicitar el servicio de entrega del paquete a domicilio en una dirección, punto autorizado, a un API o bien al Apartado Postal indicado por el cliente.

### **Términos y condiciones para solicitar el servicio por medio de la sucursal virtual para la entrega de paquetería proveniente de Asia en el domicilio, punto autorizado, API o Apartado Postal.**

1. El cliente contará con el tiempo establecido en el mensaje de texto SMS (10, 6 o 3 días hábiles según corresponda), para realizar la solicitud del servicio.
2. Acceder al link indicado en el mensaje de texto recibido (<https://goo.gl/ZvbBte>) o bien por medio de la página de Correos de Costa Rica por medio de la sucursal virtual ([www.correos.go.cr/sucursavirtual](http://www.correos.go.cr/sucursavirtual)).

3. Registrar los datos solicitados en el formulario.
4. El cliente registrará algún código de verificación que se indica en cualquier mensaje de texto (SMS) que haya recibido, asociado a alguno de sus paquetes. Este código se ubica posterior a las siglas COD: wsdvy (ejemplo), ya sea del primer o segundo mensaje recibido por cada paquete disponible.
5. Indicar la dirección deseada para recibir su paquete, la cual puede ser una dirección física, un punto autorizado (otra sucursal de Correos de Costa Rica), un Apartado Postal o bien a un API. Es responsabilidad del cliente indicar de forma correcta la dirección según lo solicita la Sucursal Virtual para cada lugar de entrega.
6. El registro de los datos en la web es por una única vez sí el cliente indica el mismo número de teléfono celular registrado en la compra, si indica otro número de teléfono celular deberá de registrar los datos como si fuera de primer ingreso realizando una cuenta nueva.
7. El cliente solicitará el servicio de distribución, para lo cual irá marcando uno a uno los paquetes que desee que le lleguen a la dirección indicada hasta un máximo de cinco paquetes.
8. La tarifa incluye el pago de uno a cinco paquetes juntos. En el caso en el que se desee adquirir el servicio para más de cinco paquetes, el cliente deberá volver a cancelar la tarifa establecida para el envío de seis o más paquetes, y así sucesivamente. En el caso de que el cliente cancele el servicio para menos de cinco paquetes (inclusive solo un paquete) la tarifa será la misma.
9. El cliente deberá ingresar los datos de su tarjeta de débito o crédito cada vez que cancele el servicio, esto por motivos de seguridad del proveedor financiero.

10. El sitio solo permite la utilización de tarjetas de débito y/o crédito de las marcas Visa y MasterCard. El monto será cobrado en la moneda local (colones).
11. Si el cliente detectara algún inconveniente en el pago realizado, deberá contactarse con Servicio al Cliente al número telefónico 800-900-2000 o al correo electrónico [svrcliente@correos.go.cr](mailto:svrcliente@correos.go.cr), en un horario de 8 a.m. a 5 p.m. de lunes a viernes.
12. Según lo anterior, es responsabilidad del cliente ir a retirar sus envíos o bien cancelar el servicio de entrega por medio de la sucursal virtual, antes que se cumplan con los 10 días hábiles, con el fin de evitar que los mismos sean devueltos al remitente.
13. Las tarifas vigentes serán las que establezca y publique Correos de Costa Rica en los medios de comunicación oficiales.
14. Este servicio es (24/7) se podrá solicitar las 24 horas del día los siete días a la semana.
15. La tarifa a cancelar incluye la tarifa de comercio electrónico para cada paquete seleccionado más la tarifa correspondiente a la entrega según el servicio indicado en el momento del pago (Domicilio, Apartado Postal, Sucursal o a un API).
16. Si el cliente desea modificar el número de teléfono celular, este será funcional solo para las futuras compras que realice, para ello deberá registrarse en el mismo [link](#), con una nueva cuenta, indicando un correo electrónico y número de teléfono celular nuevo, que no haya sido registrado anteriormente. El historial de compras en el sitio está asociado al número de teléfono celular registrado por el cliente y al cual le llegó el mensaje de texto, de tal manera que si existiera otro número de teléfono

los movimientos de compras son diferentes.

**Términos y condiciones para la entrega de la paquetería proveniente de Asia en el domicilio, dirección solicitada o API.**

1. El paquete conservará el código de rastreo inicial vinculado en la compra, mediante el cual se podrá realizar la trazabilidad del paquete a nivel nacional.
2. Es responsabilidad del cliente darle trazabilidad a los paquetes por los diferentes medios que brinda Correos de Costa Rica, para ello se cuenta con un sistema de rastreo y seguimiento del paquete, 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](#)", el [APP CorreosCR oficial de Correos de Costa Rica S.A](#), el WhatsApp con el número telefónico 8487-8933 destinado a consultas de paquetería asiática o bien, llamando al número gratuito (506)800-900-2000.
3. El tiempo de entrega del paquete se realizará de acuerdo a la siguiente tabla de plazos. Correos de Costa Rica garantiza alistar y despachar el paquete el mismo día que se canceló el servicio, siempre y cuando este se haya realizado antes de las 4.00 p.m. La entrega del paquete se realizará al día siguiente hábil después de haber cancelado el servicio, en un horario laboral de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Urbano *	Rural *
D+ 1	D+ 2
D día de proceso si se cancela el servicio antes de las 4:00 p.m.	

\*Excepciones. Una vez cada quince días. Más detalle en el siguiente [PLAZOS](#)

## DE ENTREGA

4. Correos de Costa Rica se reserva el derecho de no realizar envíos de paquetes a domicilio, en las siguientes zonas. Así mismo se detalla la sucursal de entrega correspondiente en la cual se resguardará el paquete para el retiro respectivo ([ingrese aquí para más detalles](#))

5. Correos de Costa Rica entregará los paquetes provenientes de Asia en domicilio, a una persona mayor de 15 años con previa verificación de la tarjeta de identificación de menores (TIM) o bien documento de identificación de las personas mayores de edad y cédula de residencia o pasaporte para extranjeros.

6. Correos de Costa Rica realizará dos intentos de entrega en la dirección solicitada por el cliente, en tanto el paquete cuente con una dirección correcta e indique un contacto como destinatario y dependiendo de la situación se considerarán los siguientes estatus:

a. Entregado: Entregado efectivamente en la dirección ya sea al destinatario o una persona mayor de 15 años.

b. Rehusado: El destinatario, la institución, la empresa, entre otros no quiso aceptar el paquete, o no se permitió el acceso para realizar la entrega efectiva.

c. Devuelto: No se realizó la entrega final en la dirección solicitada en el formulario por las siguientes razones:

1. Dirección inexacta: Siendo la dirección aparentemente completa, con señas, puntos de referencia, provincia, cantón y distrito, se evidencia en el campo la misma no llega al lugar indicado ( casa, empresa, edificio entre otros)
2. Dirección insuficiente: La dirección no está completamente clara. Le faltan puntos cardinales, puntos de referencia, provincia, cantón y distrito entre otros.

3. 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.
  4. Desconocido: La dirección esta correcta, pero en el momento de hacer la entrega no conocen a la persona a quien va dirigido el paquete.
7. Habiéndose considerado como razón de no entrega “cliente ausente”, Correos de Costa Rica resguardará el paquete en la sucursal más cercana de acuerdo a esa dirección.
8. Habiéndose considerado como razón de no entrega “zona con restricción” Correos de Costa Rica resguardará el paquete en la sucursal más cercana de acuerdo a esa dirección y realizará un contacto telefónico al destinatario para que proceda a retirarlo a la sucursal.
9. De acuerdo a los puntos 7 y 8 descritos anteriormente, Correos de Costa Rica resguardará el paquete en la sucursal durante 10 días hábiles a la espera de que el cliente realice el retiro. Este tiempo empieza a correr desde el momento en que el paquete ingresa a la sucursal que lo va a resguardar. El cliente podrá visualizar la llegada del paquete en los sitios de rastreo que Correos de Costa Rica dispone para ese fin.
10. Si el paquete no es retirado de la sucursal en el tiempo estipulado, el mismo será devuelto al país remitente.
11. De acuerdo al punto anterior, no se podrá solicitar una nueva entrega al domicilio, sucursal, Apartado Postal o a un API para el mismo paquete.
12. Habiéndose considerado como razones de no entrega las siguientes: rehusado, dirección inexacta, dirección insuficiente, cliente desconocido o fallecido, no se realizarán más intentos de entrega y el paquete será devuelto al

país remitente de forma inmediata.

13. Correos de Costa Rica realizará la entrega de los paquetes en el lugar solicitado por el cliente, pero no garantiza brindar los datos de la persona a quien se le entregó el paquete.

14. Correos de Costa Rica no realizará la entrega de los paquetes a domicilio que superen 2.5 kilos de peso. Estos paquetes de mayor peso se entregarán en la sucursal más cercana de acuerdo a la dirección brindada por el cliente.

15. No se podrá solicitar una nueva entrega a otra dirección para el mismo paquete.

**Términos y Condiciones para la entrega de paquetería proveniente de Asia en puntos Autorizados (otra sucursal) a solicitud del cliente.**

1. Es responsabilidad del cliente darle trazabilidad a los paquetes por los diferentes medios que brinda Correos de Costa Rica, para ello se cuenta con un sistema de rastreo y seguimiento del paquete, 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"](#), el [APP CorreosCR oficial de Correos de Costa Rica S.A.](#) el WhatsApp con el número telefónico 8487-8933 destinado a consultas de paquetería asiática o bien, llamando al número gratuito (506)800-900-2000.

2. El cliente contará con 10 días hábiles a partir de la fecha de recibido el paquete en la sucursal solicitada, para retirarlo en el punto autorizado seleccionado.

3. 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 (**no se requiere autorización autenticada por un notario**), así como la fotocopia del documento de identidad de quien autoriza. En ambos casos el solicitante deberá presentar el código de rastreo.

4. Correos de Costa Rica resguardará el paquete en la sucursal durante 10 días hábiles a la espera de que el cliente realice el retiro y no enviará ningún mensaje de texto SMS o aviso adicional. Este tiempo empieza a correr desde el momento en que el paquete ingresa a la sucursal que lo va a resguardar. El cliente podrá visualizar la llegada del paquete en los sitios de rastreo que Correos de Costa Rica dispone para ese fin.

5. Todos aquellos paquetes que no sean retirados por el cliente posterior a los 10 días de haber sido recibido en la otra sucursal serán devueltos al remitente.

6. No se podrá solicitar una nueva entrega a otra dirección para el mismo paquete.

### **Términos y condiciones de uso del sitio “Sucursal Virtual de Correos De Costa Rica” para la modalidad de entrega de paquetería proveniente de Asia.**

1. A continuación se describen los pasos a seguir para efectuar un pago de entrega para paquetería asiática en la Sucursal Virtual de Correos de Costa Rica:

a. El usuario ingresará a la página de la Sucursal Virtual, donde encontrará las opciones de servicios y modalidades de entrega de paquetería asiática disponibles para pagar en línea de Correos de Costa Rica S.A.

b. Si el usuario no se ha registrado en el sitio, deberá de proceder con el registro en la Sucursal Virtual antes de poder acceder el sistema.



- c. Posterior al registro en la Sucursal Virtual, el usuario podrá consultar el estado de pago de los envíos asociados al número telefónico indicado en el registro.
- d. En la sección de “Rastreo” o “Pago en línea”, el cliente deberá de completar los datos de número telefónico, código de verificación y número de paquete (envío).
- e. Si la verificación es exitosa, el usuario deberá de indicar una dirección física de envío para dicho paquete, una sucursal, o un apartado postal o bien podrá solicitar el servicio API.
- f. Es obligación del usuario confirmar que los datos indicados sean correctos, de ser así, el usuario deberá leer y aceptar los términos y condiciones para poder continuar con el pago. Solo se puede realizar el pago si el cliente acepta los términos y condiciones aquí descritos.
- g. Hecho esto, se desplegará una página en dónde el usuario ingresa la información de su tarjeta de crédito o débito. El proceso de compra se realizará única y exclusivamente con las tarjetas VISA y MASTERCARD. Los datos solicitados son el tipo de tarjeta, el número de tarjeta y su fecha de vencimiento.
- h. Si la compra es aceptada, se desplegará una factura detallando la compra realizada. Esta factura tiene validez. Esta factura deberá ser conservada por el usuario para reclamos futuros. Sin ésta, no se dará trámite a ninguna solicitud de reclamo. Es responsabilidad del cliente imprimir una de estas facturas para sus registros contables.
- i. Posteriormente, el usuario recibirá por correo electrónico la confirmación de su compra con el detalle de los servicios adquiridos. Para efectos de consultas o reclamos, el usuario utilizará la información enviada a su correo electrónico. Es responsabilidad del usuario proporcionar un correo electrónico válido y actual;

así mismo el usuario revisar sus bandejas de entrada para confirmar la recepción del correo electrónico.

j. El usuario podrá ver el historial de pagos de los envíos, tanto para envíos disponibles o bien para los envíos pagados en la Sucursal Virtual.

2. La Sucursal Virtual de Correos de Costa Rica no se hace responsable por daños y perjuicios de cualquier naturaleza por razones de caso fortuito o de fuerza mayor.

3. La Sucursal Virtual de Correos de Costa Rica no garantiza la disponibilidad, continuidad o infalibilidad del servicio brindado a través de la Sucursal Virtual.

4. Está prohibido utilizar el servicio para fines contrarios al ordenamiento jurídico y al presente documento, lesivos de los derechos e intereses de terceros o que puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar el servicio, y el normal funcionamiento de la Sucursal Virtual y de toda clase de contenidos almacenados.

5. Seguridad y medios de pago:

a. El sistema de pago y autenticación de tarjetas de débito y crédito se realizan a través de la plataforma del Banco Nacional V-POS. El V-POS trabaja con los protocolos de autenticación, Verified by VISA y SecureCode que brindan seguridad y verificación online de la identidad del tarjetahabiente y siguen las reglas para operaciones internacionales de VISA y MasterCard.

b. Los datos del cliente son ingresados en una página segura y son procesados de manera encriptada con el protocolo de seguridad SSL (Secure Socket Layer) protegiendo así la confidencialidad de la información.

**Confidencialidad y tratamiento de los datos personales que el cliente ingresa en el sitio web.**

1. Los datos personales contenidos en el sitio web del servicio de nuevas modalidades de entrega de paquetes, serán incorporados en los registros electrónicos de datos de carácter personal, de los cuales el responsable y titular es Correos de Costa Rica.

2. La información del usuario referente a su tarjeta no será capturada o registrada en la base de datos de este servicio de entrega, por consiguiente Correos de Costa Rica S.A, no se hace responsable por el uso inadecuado de dicha información.

3. La plataforma de esta nueva modalidad de entrega de paquetes, se compromete a respetar la confidencialidad y datos del usuario. Además de no cederlos a terceros sin el consentimiento de éste y a utilizarlos de acuerdo con las finalidades descritas.

4. La plataforma de esta nueva modalidad de entrega de paquetes, se adopta legalmente niveles requeridos de seguridad en la protección de datos y la demanda de instalar todos los medios y medidas adicionales para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado o el uso indebido de los datos personales, así como garantizar la integridad y confidencialidad durante su transmisión.

5. La plataforma de esta nueva modalidad de entrega de paquetes, no podrá vender, alquilar o regalar la información personal. A partir del momento que el usuario solicita el servicio, acepta recibir información sobre servicios, productos y promociones referentes a la realización de compras pasadas.

6. El afiliado de forma expresa reconoce y acepta que es potestad de Correos de Costa Rica S. A., rescindir inmediata y unilateralmente por justa causa cualquier contrato referente a la prestación del servicio, cuando el afiliado de

forma personal, sus representantes o autorizados, incurran en cualesquiera de las siguientes acciones:

- Utilizar indebidamente el servicio, incurriendo con ello en conductas tipificadas y sancionadas por el ordenamiento jurídico.
- Proferir individual o conjuntamente, ofensas o insultos en contra de los representantes y/o trabajadores de Correos de Costa Rica S. A. en forma verbal o escrita.
- Cuando los servicios solicitados por el afiliado o cliente del servicio resultaren en imposibilidad material de cumplimiento para Correos de Costa Rica S. A. conforme a los estándares de servicios informados al cliente.

7. Correos de Costa Rica, se reserva el derecho de realizar cualquier cambio o modificación a los términos y condiciones indicados, obligándose únicamente a informarlo con anterioridad a los clientes, por los medios que considere pertinentes.

8. El afiliado o cliente acepta y autoriza de forma expresa, voluntaria e informada, mi 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 N° 8968, realice el tratamiento necesario de mis datos personales y/o sensibles, para fines internos de la Empresa y conforme a la privacidad que se establece en dicha ley. Además autoriza a Correos de Costa Rica, para que almacene, consulte, actualice y verifique mi información personal, para que con fines del giro normal de sus servicios, de forma directa, ofrezca y/o me envíe información sobre bienes, productos, servicios, promociones, novedades, mensajes, avisos de consumo o avisos de mora, empleando cualquier medio de comunicación disponible que tengan o para análisis presentes y futuros relacionados con los servicios que presta dicha empresa.

9. El afiliado o cliente, otorga su consentimiento para que Correos de Costa Rica, trate su información personal de acuerdo con la política de tratamiento de uso de datos personales. Del mismo modo (siempre que así lo estime) el afiliado o cliente podrá ejercitar su derecho como titular de los datos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir su información personal; así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales.

10. El afiliado o cliente acepta y reconoce que ha leído, conoce y acepta de forma expresa el contenido del presente documento y en fe de lo anterior y que acepta todos sus términos y condiciones. Con el fin de seguir la secuencia los términos del API deben de ubicar antes de términos y condiciones de uso del sitio “Sucursal Virtual de Correos De Costa Rica”

### **Términos y Condiciones para la entrega de paquetería proveniente de Asia en un Apartado Postal Inteligente (API) a solicitud del cliente.**

1. El cliente sólo podrá utilizar el servicio API para paquetes cuyo peso no supere los tres (3) kilogramos y cuyas dimensiones no sobrepasen los 31 cm de altura, 37 cm de ancho y 36 cm de largo. No obstante, los paquetes que sobrepasen estos pesos y dimensiones, serán enviados a la sucursal alternativa seleccionada por el cliente a la hora de realizar su registro en la plataforma API más cercana al casillero API escogido. Correos de Costa Rica le comunicará al cliente que deberá retirar su envío en la sucursal determinada por medio de un mensaje SMS.

2. Una vez que el paquete, es ingresado al casillero previamente seleccionado, se le informará al cliente por medio de mensaje SMS y correo electrónico que puede retirar su paquete en un plazo máximo de un día (1) natural, una vez recibida la notificación. Este mensaje indicará necesariamente: el número de guía del envío, el código para la apertura del casillero, la ubicación del API y el periodo establecido para el retiro del paquete.

3. Si el cliente no retira su paquete durante este período de un día (1) natural, el envío será trasladado para su respectiva entrega, a la sucursal alternativa indicada en el momento del pago del servicio. Una vez que se haya cumplido el tiempo establecido en que la sucursal resguardará el envío, el mismo será devuelto al remitente.

4. El sistema le suministrará al cliente, un código numérico para abrir el casillero, este código es único y personal; es obligación del cliente proteger el código y usarlo de forma adecuada. En caso de extravío o pérdida de este código, el cliente podrá comunicarse al número 2202-29-00 (presionar opción dos (2) para Servicio al Cliente), para que se le asigne otro código nuevo, para que así pueda retirar su paquete, Para ello el cliente deberá responder a información personal para que se le pueda suministrar el nuevo código. Se exime a correos de costa rica de toda responsabilidad sobre devoluciones de paquetes que se realicen durante y posteriormente a la asignación del nuevo código.

5. En caso de que, producto de la pérdida del código numérico para abrir el casillero, dicho paquete sea sustraído de forma ilegítima o para sustraerlo se cause un daño al mismo, mientras se tramita la obtención del nuevo código, Correos de Costa Rica no asumirá responsabilidad alguna con relación a esa pérdida o daño.

6. En el caso de que el cliente decida compartir su casillero API con terceras personas no relacionadas contractualmente con Correos, Correos de Costa Rica, no asumirá ninguna responsabilidad en el caso de retiros de paquetes por terceras personas.

7. Indemnizaciones. En el caso de pérdida, extravío, daño, robo o alguna eventualidad que sufriera algún envío de control que se maneje por esta plataforma API y que sea atribuible a Correos de Costa Rica, Correos de Costa Rica, asumirá la responsabilidad de acuerdo a lo establecido en los Términos y Condiciones y el Reglamento Interno del Servicio Postal para cada línea de

servicio.

8. El cliente acepta las tarifas publicadas en la página Web, las mismas están sujetas a cambios, siendo responsabilidad del cliente mantenerse al tanto de esta información por los medios que Correos de Costa Rica ponga a su disposición.

9. El cliente debe hacer adecuado uso del API, protegiendo la estructura física del apartado. En caso que se compruebe que el cliente ocasionó el daño de las instalaciones donde se encuentren o bien de los casilleros, éste deberá pagar por la reparación correspondiente.

10. El cliente deberá estar pendiente de los mensajes de texto o correos electrónicos que recibe por parte del servicio API, así mismo Correos de Costa Rica pone a disposición el sitio web para darle trazabilidad a sus envíos.

11. El cliente acepta de forma expresa que para la prestación del servicio API, no será procedente solicitar pruebas de entrega y que el cliente asume total responsabilidad sobre el uso indebido que hagan terceros del código numérico que se le haya enviado al correo electrónico y número de celular indicado en el momento del registro.

12. El Cliente acepta que en caso de recibir paquetes que no sean de su propiedad; que no estén autorizados en su casillero, o que no sea el destinatario indicado, informar de forma inmediata a Correos de Costa Rica, devolver de inmediato en las mismas condiciones en que lo(s) recibió y en caso de haberlo abierto, utilizado o dañado, y a cancelar su valor total de forma inmediata.

13. El cliente acepta la condición que si un paquete correspondiente al servicio API, ingresa a un Centro de Carteros determinado, y el Casillero API se encuentra lleno ( sin espacio disponible para asignar y depositar un envío) , el paquete quedará en el Centro de Carteros por un periodo máximo de dos días

naturales, hasta que este sea asignado y depositado. La plataforma API le comunicará por medio de un mensaje de texto esta situación. Si el envío no ha sido asignado dentro de este periodo, se trasladará a la sucursal alternativa seleccionada por el cliente a la hora de su registro. Para este caso también se le notificará al cliente por medio de un mensaje de texto.