

**Términos y condiciones del servicio de localización de paquetería de comercio electrónico proveniente de Asia que no pudo ser entregada por contar con información insuficiente**

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

- Paquetes de comercio electrónico provenientes de Asia que no registren un número de teléfono celular vinculado a la compra y que hayan sido revisados y liberados por la Aduana Postal.
- Clientes que hayan reportado paquetes como no entregados en el [link](#).

**Opción 1: Paquetes con número de teléfono fijo consignado en la compra (sin número celular)**

1. Aplica solo para clientes que cuenten con un número de teléfono fijo asociado a su compra.
2. Correos de Costa Rica realizará dos intentos de búsqueda del número de teléfono fijo indicado en el paquete, cotejando esa información con la registrada previamente en el [link](#) para reporte de paquetes no entregados.
3. Si el cliente no registró en la página habilitada para este fin su teléfono celular y/o número de rastreo para asociarlo a sus compras, se realizará el procedimiento de la opción 2 (ver punto "[Opción 2: Paquetes sin número de teléfono fijo ni celular](#)").
4. Una vez que se obtenga el número de teléfono celular del cliente, Correos de Costa Rica comparará la información para verificar si existen paquetes adicionales del mismo cliente pendientes de entrega.
5. En caso que existan paquetes pendientes de entrega de un mismo cliente, Correos de Costa Rica generará un mensaje de texto el cual indicará el punto autorizado para entrega para que el cliente se presente a retirarlo.

6. El plazo de retiro del paquete una vez recibido el mensaje de texto es de 10 días hábiles. Correos de Costa Rica enviará un segundo mensaje de texto a falta de 5 días hábiles del vencimiento del plazo de retiro del paquete. Si el cliente no lo retira en dicho plazo éste será devuelto al proveedor.
7. Una vez devuelto al proveedor, el cliente no podrá solicitar una nueva entrega del paquete.
8. Al presentarse a retirar el paquete en la sucursal indicada en el mensaje de texto, el cliente deberá cancelar la tasa de comercio electrónico correspondiente que aplica para el servicio.
9. Si en el momento en que el cliente se presenta en la sucursal o punto autorizado a retirar el paquete y el mismo no se encuentra a su nombre, el paquete no será entregado a menos que presente una 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 este caso el solicitante deberá presentar el código de rastreo.
10. Correos de Costa Rica se exonera de cualquier responsabilidad o indemnización en caso fortuito o fuerza mayor.
11. Es responsabilidad del cliente conservar el código de rastreo de cada una de sus compras, así como dar seguimiento al envío en los diferentes canales de acceso que Correos de Costa Rica pone a su disposición.
12. En el caso de que la compra no sea entregada en el plazo estipulado por el proveedor, el cliente debe dirigir su reclamo directamente a la tienda en la cual realizó la compra.
13. Cualquier consulta adicional podrá contactarnos al Call Center, teléfono 2202-2900 opción 1, por medio del correo electrónico [consultapaqueteriaasia@correos.go.cr](mailto:consultapaqueteriaasia@correos.go.cr) o por WhatsApp al número telefónico 8487 8933.

## **Opción 2: Paquetes sin número de teléfono fijo ni celular**

1. Aplica solo para los clientes que no cuenten con ningún número de teléfono asociado a la compra.
2. Correos de Costa Rica enviará el paquete al punto autorizado más cercano según la dirección registrada en la compra.
3. Una vez que el paquete se encuentre en el punto autorizado, Correos de Costa Rica enviará un aviso físico a la dirección indicada por el cliente en el paquete para notificarle que debe presentarse a ese punto a reclamar su compra.
4. Correos de Costa Rica realizará únicamente un intento de entrega del aviso en la dirección consignada.
5. La notificación o aviso de mercadería se entregará en la dirección indicada por el cliente en su compra y podrá entregarse únicamente a una persona mayor de quince años.
6. En caso que no se logre una entrega efectiva del aviso en la dirección indicada, el paquete será devuelto al proveedor.
7. Cuando se determine que el aviso no pudo ser entregado por las las siguientes condiciones: 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.
8. Una vez devuelto al proveedor, el cliente no podrá solicitar una nueva entrega del paquete.
9. A partir de la entrega efectiva del aviso, el cliente cuenta con un plazo de 10 días hábiles para retirar el paquete en el punto autorizado.

10. Al presentarse a retirar el paquete en la sucursal indicada en el aviso, el cliente deberá cancelar la tasa de comercio electrónico correspondiente que aplica para el servicio. Además, este servicio contempla un cobro adicional por concepto de relocalización de clientes. Ver tarifario en página [www.correos.go.cr](http://www.correos.go.cr).
11. Si el cliente recibió el aviso y no retiró el paquete en los 10 días hábiles, el paquete será devuelto al proveedor de manera inmediata. Una vez devuelto al proveedor, el cliente no podrá solicitar una nueva entrega del paquete.
12. Correos de Costa Rica se exonera de cualquier responsabilidad o indemnización en caso fortuito o fuerza mayor.
13. Es responsabilidad del cliente conservar el código de rastreo de cada una de sus compras, así como dar seguimiento al envío en los diferentes canales de acceso que Correos de Costa Rica pone a su disposición.
14. En el caso de que la compra no sea entregada en el plazo estipulado por el proveedor, el cliente debe dirigir su reclamo directamente a la tienda en la cual realizó la compra.
14. Cualquier consulta adicional podrá contactarnos al Call Center, teléfono 2202-2900 opción 1, por medio del correo electrónico [consultapaqueteriaasia@correos.go.cr](mailto:consultapaqueteriaasia@correos.go.cr) o por WhatsApp al número telefónico 8487 8933.

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](#).