



LA GACETA

Diario Oficial



Año CXXXIX

San José, Costa Rica, lunes 24 de julio del 2017

165 páginas

ALCANCE N° 180

PODER LEGISLATIVO

PROYECTOS

N° 16.673

N° 20.339

N° 20.405

PODER EJECUTIVO

DECRETOS

N° 40504-MAG

DOCUMENTOS VARIOS

REGLAMENTOS

INSTITUCIONES DESCENTRALIZADAS

CORREOS DE COSTA RICA S. A.

REGLAMENTO INTERIOR DE SERVICIO POSTAL CORREOS DE COSTA RICA S. A.

CAPITULO I

Disposiciones generales

Condiciones generales aplicables a todos los envíos

Artículo 1: Condiciones Generales.- Para la imposición de cualquier tipo de envío, el remitente deberá:

- a. Presentar su documento de identidad.
- b. Utilizar los formularios designados al efecto.
- c. Escribir con letra legible y utilizando lapicero.
- d. 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.
- e. Deberá indicar la dirección exacta del destinatario. Para envíos nacionales deberá indicarse provincia, cantón distritos y señas exactas.
- f. Consignar su nombre completo sin utilizar diminutivos, sobre nombres, y/o seudónimos.
- g. Consignar el nombre completo del remitente.
- h. Brindar un correo electrónico o medio de comunicación.
- i. 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.

Del contenido de los envíos

Artículo 2: Derecho de Admisión de los envíos.- Correos de Costa Rica se reserva el derecho de no admitir o remitir a la autoridad correspondiente aquellos envíos que contengan artículos prohibidos, contemplados en este reglamento o cualquier otro objeto que las demás administraciones postales internacionales y las regulaciones correspondientes prohíban.

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.

Artículo 3: Contenidos Prohibidos.- Se establecen las siguientes prohibiciones aplicables a las distintas categorías de envíos nacionales e internacionales:

- a. Solamente serán admitidos los envíos que cumplan las condiciones establecidas en el presente Reglamento y las indicadas en la reglamentación internacional.
- b. Los envíos que no sean considerados como valor declarado, no podrán contener 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. 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.
- c. Estupefacientes y sustancias psicotrópicas prohibidas.
- d. 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.
- e. Objetos obscenos o inmorales.
- f. Objetos cuya importación o circulación esté prohibida en el país de destino.
- g. 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.
- h. Piezas u objetos arqueológicos.
- i. 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.
- j. Todo envío con nombre supuesto.

- k. Las que ordena las autoridades judiciales, como armas de fuego, armas punzo cortantes, drogas y otros objetos que se consideren.
- l. 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.
- m. La mercancía que sea considerada como prohibida o restringida por los Centros penitenciarios nacionales.
- n. 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)
- o. Cualquier otra que de acuerdo con las disposiciones nacionales se determine.

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.

Artículo 4: Artículos prohibidos con requisitos especiales y materiales peligrosos.- Los objetos y materiales prohibidos debidamente tipificados a nivel nacional como internacional según convenios, políticas y regulaciones no podrán ser enviados por medio de los servicios de Correos de Costa Rica.

De los Límites de Peso y de Dimensiones

Artículo 5: Límites de peso para los envíos nacionales e internacionales.- Se establecen los siguientes límites de peso para los envíos prioritarios y no prioritarios:

- a. 2 kilogramos en general para los envíos considerados como documentos o pequeños paquetes.
- b. 5 kilogramos para los envíos que contengan impresos
- c. Hasta 30 kilogramos para las Sacas M
- d. Hasta 30 kilogramos para las encomiendas nacionales e internacionales.
- e. Hasta 30 kilogramos para los EMS.

Los límites de peso para los envíos con destino nacional serán establecidos de acuerdo a la capacidad operativa y los contratos corporativos correspondientes.

Artículo 6: Límites de dimensiones para los envíos internacionales.- Se establecen los siguientes límites de dimensiones.

i. Documentos, Correspondencia y Pequeños Paquetes

- a. **Máximo:** largo, ancho y alto sumados: 900 mm, sin que la mayor dimensión pueda exceder de 600 mm, con una tolerancia de 2 mm. En forma de rollo: largo más dos veces el diámetro: 1040 mm, sin que la mayor dimensión pueda exceder de 900 mm, con una tolerancia de 2 mm;
- b. **Mínimo:** tener un frente cuyas dimensiones no sean inferiores a 90 x 140 mm, con una tolerancia de 2 mm. En forma de rollo: largo más dos veces el diámetro: 170 mm, sin que la mayor dimensión sea inferior a 100 mm.

ii. Encomiendas y EMS

- a. **Máximo:** 1.50 metros en cualquiera de sus dimensiones y 3 metros la suma de la longitud y del mayor contorno tomado en un sentido diferente al de la longitud.
- b. **Mínimo:** No podrán tener dimensiones inferiores a las dimensiones mínimas indicadas para los documentos.

iii. Tarjetas postales:

- a. **Máximo:** 105 x 148 mm, con una tolerancia de 2 mm.
- b. **Mínimo:** 90 x 140 mm, con una tolerancia de 2 mm.
- c. La longitud deberá ser por lo menos igual al ancho multiplicado por 2 (valor aproximado 1.4).

iv. Aerogramas:

- a. **Máximo:** 110 x 220 mm, con una tolerancia de 2 mm
- b. **Mínimo:** 90 x 140 mm, con una tolerancia de 2 mm.
- c. La longitud debe ser por lo menos igual al ancho multiplicado por 2.

Del embalaje de los envíos

Artículo 7: Embalaje.- El embalaje del envío es responsabilidad del remitente, todo envío deberá ser embalado de acuerdo a su naturaleza, con el fin de evitar daños a este y a otros envíos. Correos de Costa Rica no asume responsabilidad alguna por envíos dañados por presentar un embalaje deficiente, erróneo o carecer totalmente de este. El embalaje y el cierre deberán proteger el contenido de modo que no pueda deteriorarse por la presión, ni por las manipulaciones sucesivas y que sea imposible atender contra su contenido sin dejar rastros visibles de violación.

Se debe dejar en el embalaje o cubierta el espacio suficiente para las anotaciones del servicio y la aplicación de sellos y etiquetas que se requieran.

No se aceptará la unión de dos o más embalajes unidos por medios adhesivos, cintas, o cualquier otro material que permita su unión. Se deberá empacar en un embalaje que no permita su división o desprendimiento.

No se aceptaran embalajes con etiquetas relacionadas a la clasificación de mercancías peligrosas indicadas por las organizaciones que regulan el tránsito internacional, salvo las aceptadas por estas y Correos de Costa Rica.

Será responsabilidad del cliente la escogencia y uso correcto de este al momento de empacar el envío, por tal razón Correos de Costa Rica no asume responsabilidad por los daños sufridos en los envíos, cuando se utilicen embalajes inapropiados o deficientes para el resguardo del contenido.

En el servicio EMS Correos de Costa Rica proporcionará al usuario una bolsa de seguridad para que pueda resguardar su envío, sin embargo; esta bolsa no sustituye ni constituye el embalaje correspondiente que debe suministrar el usuario para la protección del mismo.

Artículo 8: Embalajes especiales.- Se establecerán embalajes especiales para los objetos que a continuación se detallan:

- a. Los líquidos y materias que puedan licuarse fácilmente deberán ser expedidas en embalaje doble, entre el primero (botella, frasco, etc.) y el segundo (caja de metal, madera resistente, cartón ondulado de buena calidad) se colocará material absorbente o protector (aserrín, algodón o cualquier otro material similar). Esta última condición es obligatoria cuando el primer recipiente es muy frágil.
- b. Los polvos secos colorantes, como el azul de anilina, solo se aceptarán en cajas de hojalata resistente colocadas en cajas de madera con aserrín entre los dos embalajes. Los polvos secos que no sean colorantes deben colocarse en cajas de metal, madera o cartón, incluidas en un saco de tela o plástico resistente.
- c. 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.

Condiciones aplicables a los envíos de llegada Internacional

Artículo 9: Envíos sujetos a formalidades aduaneras.- De conformidad con la Ley General de Aduanas, 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, siendo que en el primer caso 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.

Artículo 10: Abandono, destrucción y remate de envíos internacionales de llegada.- En el caso de los envíos internacionales, en los que se hubiere emitido un documento único aduanero 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.

Artículo 11: Entrega de los envíos internacionales. -Todas aquellos Punto de Ventas de Correos autorizadas por la Dirección General de Aduanas, se considerarán "Zona Primaria", con el objeto de mantener en depósito los envíos hasta tanto la Aduana, autorice los trámites de nacionalización, previo al pago de los impuestos correspondientes, siendo ésta la única autorizada al efecto de acuerdo con nuestras leyes aduaneras.

Todo envío internacional a su llegada deberá ser avisado al destinatario mediante una notificación de la oficina internacional de paquetes postales, la cual es generada automáticamente por el sistema, que será el documento con el que se iniciarán los trámites de nacionalización.

Artículo 12: Notificación de envíos de llegada Internacional. -Serán notificados por los medios autorizados por ley. 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. Si no fuera posible notificar al destinatario, el envío permanecerá almacenado por el plazo que indique el Manual de la Oficina Internacional de Paquetes Postales.

La notificación se realizará en la dirección indicada por el remitente y podrá entregarse a una persona mayor de quince años.

En el caso que la dirección del destinatario sea un apartado postal, se confeccionará un aviso ordinario y se depositará en el apartado correspondiente, a la espera de que el destinatario pase a retirarlo, será responsabilidad de este revisar constante y periódicamente su apartado postal 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. 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.

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.

Artículo 13: Envíos Liberados de Aduana.- Si el envío internacional de llegada no es retenido por la Aduana, se entregará al destinatario dentro de los plazos establecidos. No obstante; si por la naturaleza de sus dimensiones y pesos el envío no puede ser entregado a domicilio, el destinatario será avisado por medio del Punto de Venta correspondiente o por los medios de comunicación autorizados.

.Artículo 14: Tasas especiales de envíos de llegada Internacional.- Estos envíos estarán sujetas al pago de las siguientes tasas especiales postales:

- a. 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.
- b. 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. 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.

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.

CAPÍTULO II

De la clasificación de los envíos

Artículo 15: Servicios básicos.- Los envíos de correspondencia se clasificarán en:

- a. **Envíos prioritarios:** son aquellos envíos tratados por los medios más rápidos en todas las fases del proceso postal.
- b. **Envíos no prioritarios:** son aquellos envíos para los cuales el expedidor ha elegido una tarifa menos elevada, lo que implica un plazo de tratamiento mayor.

El tratamiento de los envíos en las diferentes áreas operativas se realizará de acuerdo con la clasificación antes indicada. Dentro de este tipo de envío se encuentra el envío ordinario el cual es aquel que se entrega en la dirección indicada sin control de firma de entrega, así mismo este envío no cuenta con trazabilidad, por tal razón no está sujeto a indemnización.

Artículo 16: Envíos del exterior.- Los envíos procedentes del exterior se tratarán de acuerdo con la clasificación anterior. En caso de que las Administraciones Postales no utilicen esa clasificación, los envíos se tratarán de la siguiente manera:

- a. Envíos – avión. Se tratarán como prioritarios.
- b. Envíos SAL (correo de superficie transportado por la vía aérea) o APR (Avión prioridad reducida). Se tratarán como envíos no prioritarios.
- c. Envíos marítimos. Se tratarán como envíos no prioritarios.

De las Categorías de Servicios

Artículo 17: Servicios.- Los usuarios que así lo soliciten podrán utilizar los siguientes servicios:

Envíos Certificados

Artículo 18: Certificados Nacionales Definición. -Son aquellos envíos en que el remitente solicita que se lleve un seguimiento desde su imposición hasta la entrega al destinatario. El control se llevará por medio de código de barras asignado a cada envío. No se exigirá para los envíos certificados ninguna condición especial de forma o de cierre.

Los envíos certificados podrán ser entregados a cualquier persona mayor de 15 años que aporte el documento oficial de identidad, en el domicilio postal del destinatario, en caso de que no se encuentre ninguna persona de las anteriormente descritas, se dejará un aviso para que el destinatario se presente al Punto de Venta correspondiente a retirar el envío.

Artículo 19: Modalidades. - Modalidades de envíos certificados:

- a. **Envíos con valor declarado:** son aquellos envíos certificados del régimen interno que contienen billetes en moneda nacional o mercadería, que se intercambian asegurando el contenido por el valor declarado por el expedidor, previa verificación 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 cliente en el momento de la imposición al ventanillero, 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.

- b. **Acuse de recibo:** Corresponde al pago de una tasa especial que permite adicionar una boleta para obtener el seguimiento en la entrega del envío certificado, en la cual el remitente solicita que se le informe la fecha y el nombre de la persona a la que se le entregó el envío en el destino final.

- c. **Entrega en mano propia:** Corresponde al pago de una tasa especial que permite al remitente que los envíos certificados sean entregados únicamente a la persona a la que va dirigido el mismo. Esta modalidad podría variar el plazo de entrega estipulado.

- d. **Carta manifestada:** Corresponde al pago de una tasa especial que permite al remitente certificar el contenido del mismo, constatando el original y sus correspondientes copias.

Artículo 20: Certificados Internacionales Definición: -Son aquellos envíos en que el remitente solicita que se lleve un seguimiento desde su imposición hasta la entrega al destinatario. El control se llevará por medio de código de barras asignado a cada envío, son susceptibles a procesos y legislación aduanera. Se rigen por las disposiciones establecidas en el Convenio de la Unión Postal Universal.

Servicio de Mercadeo directo

Artículo 21: Definición.- Este servicio le permite al remitente hacer llegar los mensajes publicitarios a clientes actuales y potenciales, a través de una comunicación directa. La distribución de este servicio se presta por medio de apartados postales en

todo el país o con su distribución domiciliaria en las zonas geográficas que el cliente seleccione.

Los tipos de envíos que califican para este servicio no deben llevar ningún tipo de dirección física o de apartado postal.

Artículo 22: Modalidades.-

- a. **Volanteo Publicitario:** Distribución de impresos publicitarios como Volantes, Brouchures, Boletines o Catálogos de configuración plana, en una presentación que no superen los 8.5 X 11 pulgadas.

- b. **Volanteo Político y religioso:** Esta modalidad se utiliza cuando el contenido del volante es un tema político o religioso específico, por lo cual Correos de Costa Rica no asume responsabilidad sobre el contenido de este, así como tampoco comparte la posición. **Únicamente se realiza este volanteo** en los apartados postales siempre y cuando cada volante o material de distribución debe tener impresa la siguiente leyenda:

a. Favor depositar en el Apartado #

- c. **Revistas:** Es la distribución de publicaciones como folletos, recetarios, instructivos o revistas.

- d. **Muestras:** Es la distribución de muestras de productos o materiales, embalados de acuerdo a las disposiciones postales existentes. Las muestras distribuidas no deben tener valor comercial.

En este servicio se requiere el visto bueno y la autorización expresa de la Gerencia Comercial.

Servicio de Telegramas

Artículo 23: Definición. -Consiste en la recepción, transmisión y entrega de un mensaje escrito con carácter de urgencia. Los telegramas para ser aceptados deberán contener al menos los siguientes datos:

- b. Punto de Venta y fecha de imposición
- c. Nombre completo del destinatario
- d. Dirección completa incluyendo código postal del destinatario
- e. Texto del telegrama
- f. Nombre, firma, número de teléfono y dirección exacta del remitente.
- g. Sólo se admitirán telegramas con caracteres latinos y números arábigos.

Artículo 24: Modalidades.- El servicio de telegrama tiene la posibilidad de ser complementado con otras modalidades de servicio, según las necesidades de los clientes.

- a. **Telegrama con respuesta pagada:** consiste en el pago de la respuesta al mensaje por parte del remitente en el momento de la imposición, la cual, a su vez es enviada de vuelta a la dirección de origen. Solamente aplica para telegramas nacionales.
- b. **Telegrama Circular:** esta modalidad le permite al cliente remitir un mismo mensaje a diferentes personas en diferentes lugares del país.
- c. **Telegrama Pre – Fechado:** este es un servicio que se puede adquirir hasta ocho días antes de la fecha en que se desee usar el mismo, se emplea para mensajes de felicitación, convocatorias y otras actividades similares.

Artículo 25: Prohibiciones del Servicio de Telegramas.- No se transmitirán telegramas que contengan insultos, palabras obscenas o contrarias a la moral y a las buenas costumbres. Los colaboradores de Correos manifestarán al interesado el fundamento de su negativa.

Servicio de Fax

Artículo 26: Definición.- El servicio Fax consiste en la recepción, transmisión y distribución de todo tipo de documento.

Artículo 27: Modalidades.- La empresa pondrá a disposición de los clientes del servicio Fax a nivel nacional e internacional las siguientes modalidades:

- a. De un Punto de Venta de Correos a un fax privado (nacional o internacional). Sin distribución.
- b. De un Punto de Venta a otro Punto de Venta de Correos (nacional). Será entregado en su destino como un envío ordinario en la dirección indicada en el documento, misma que pueda ser un apartado postal, entrega en ventanilla y distribución domiciliaria, en este último caso se cobrará anticipadamente conforme a la tarifa del correo básico.

Correos no se hará responsable de la entrega de un fax que no tenga una dirección clara o completa.

Si el remitente desea que se emita un acuse de recibido del fax enviado, deberá cancelar una tasa adicional.

Artículo 28: Prohibiciones del Servicio Fax.- Está totalmente prohibido circular por medio del servicio Fax, documentos o gráficos, que contengan insultos, dibujos y expresiones contrarias a la moral y a las buenas costumbres o que dañen la reputación de las personas. Este debe presentarse con – caracteres latinos y números arábigos y deberá ser revisado por el colaborador de Correos. Respecto a los documentos escritos en un idioma diferente al español, el contenido de los mismos quedará bajo la exclusiva responsabilidad del remitente, sin responsabilidad alguna para Correos de Costa Rica, dado que el idioma oficial en Costa Rica es el español.

Servicio EMS

Artículo 29: Definición.- El Express Mail Service (en adelante EMS) constituye el más rápido de los servicios postales a nivel internacional y nacional, consiste en recolectar, transportar y distribuir correspondencia, documentos o mercaderías hasta los 30 kilogramos, en plazos de entrega establecidos para dicho servicio.

Artículo 30: Servicios comerciales EMS personalizados.- Para envíos nacionales existen servicios personalizados de acuerdo a las diferentes necesidades de los clientes.

Artículo 31: Regulaciones de los servicios comerciales EMS personalizados.-

Estos servicios al ser personalizados serán regulados por medio de los contratos individuales que se pacten entre los clientes corporativos y Correos de Costa Rica.

Artículo 32: Condiciones de aceptación de los envíos EMS nacional e internacional. Todo envío para ser admitido en el servicio EMS deberá ajustarse a las siguientes disposiciones:

- a. En la guía EMS, el cliente debe anotar la dirección del remitente y del destinatario completa indicado el código postal compuesto de cinco dígitos y 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.
- b. En el caso de 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.
- c. Bajo este servicio 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.
- d. 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".
 - Cualquier otro documento que se requiera.
- e. 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 ventanillero, 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.

Artículo 33: Guías EMS Personalizadas.- La Gerencia Comercial en coordinación con la Gerencia de Informática podrá previo estudio, asignar un algoritmo y/o número de guía, exclusivo a los clientes corporativos o quien lo requiera por su volumen, bajo las siguientes condiciones:

- a. Cumplir con el formato que la Gerencia Comercial defina para prestar el servicio.
- b. La Gerencia Comercial podrá autorizar la inclusión del logotipo del cliente que solicite el servicio en la guía confeccionada por el cliente.
- c. El algoritmo asignado al cliente será de uso exclusivo de este, solo podrá ser utilizado en el servicio contratado.

Artículo 34: Recolección del Servicio EMS.- El servicio EMS se podrá prestar a solicitud del usuario, directamente en los Puntos de Venta o con recolección a domicilio en los lugares y condiciones que Correos establezca y a las horas convenidas entre las dos partes, para los usuarios corporativos las condiciones de recolección y horarios establecidos, se incluirán dentro del contrato pactado individualmente.

Artículo 35: Entrega de los envíos EMS. -Disposiciones para entrega la de los envíos:

- a. Entregas internacionales: Se entregará de acuerdo a los tiempos establecidos y trámites de cada país. Estarán sujetos a los trámites aduanales correspondientes.
- b. Entregas Nacionales: Se entregará conforme a la tabla de plazos designada por la Dirección de Distribución de Correos de Costa Rica.

Encomiendas Postales.

Artículo 36: Definición Encomienda internacional.- Consiste en recolectar, transportar, y distribuir correspondencias, documentos o mercadería hasta 30 kilogramos y que son susceptibles a procesos y a la legislación aduanera. Se rigen por las disposiciones establecidas en el Convenio de la Unión Postal Universal y a la respectiva reglamentación interna.

Artículo 37: Condiciones generales para la aceptación de encomiendas.- Toda encomienda nacional e internacional para ser recibida deberá cumplir al menos con las siguientes condiciones:

- a. Dirección exacta del destinatario y del remitente, que, deberá cumplir con los requisitos del artículo uno. La dirección debe estar escrita sobre la misma encomienda o en una etiqueta adherida a ésta, incluyendo el código postal. No podrá designarse más que una persona física como destinataria. Debe indicarse claramente el país de origen y de destino, también aplica para encomiendas nacionales, según la norma técnica establecida actualmente.
- b. Toda encomienda deberá ir acompañada de las correspondientes declaraciones aduaneras y / formularios según corresponda., que podrán ser CN22, CN23, CP71,
- c. El contenido de las encomiendas debe anotarse en la declaración de aduanas CN23 y en el boletín de expedición CP71, 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.

El remitente deberá embalar y cerrar de una manera adecuada al peso, a la forma y a la naturaleza del contenido, de acuerdo a lo estipulado en el presente reglamento.

- d. Al momento de depositar una encomienda postal Correos le proporcionará al cliente los formularios respectivos, quien deberá de presentarlos debidamente llenos, los cuales deberán adjuntarse al envío. Si el remitente completara la información de forma errónea o no adjuntará los formularios respectivos, Correos de Costa Rica no asumirá ninguna responsabilidad por la retención o devolución de la encomienda.

- e. 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 ventanillero, 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.

Artículo 38: Devolución de una encomienda internacional al remitente.- Una encomienda internacional se podrá devolver siempre y cuando en el boletín de expedición CP 71, así lo indique el remitente, habiendo marcado en las casillas correspondientes dicha solicitud.

Artículo 39: Definición de Encomienda Nacional.- Consiste en recolectar, 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.

Servicio de Apartados Postales

Artículo 40: Definición.- El servicio de apartados postales es aquel servicio que le permite al usuario recibir sus envíos en una casilla postal instalada en un Punto de Venta de Correos o en un establecimiento particular, previa cancelación de la tarifa correspondiente.

Correos de Costa Rica podrá promocionar la venta del servicio de apartados mediante el pago de tarifas menores, siempre y cuando estas no sean inferiores al costo de la operación.

Artículo 41: Condiciones del Servicio en los Puntos de Venta de Correos de Costa Rica.- Las condiciones en las que se brindará el servicio son las siguientes:

- a. El usuario deberá de formalizar la aceptación de términos y condiciones para el derecho de uso del apartado postal y deberá de pagar la tarifa anual correspondiente al derecho de uso del apartado postal en el plazo estipulado en el respectivo contrato.

- b. Para efectos de seguridad de la correspondencia, eficiencia en la prestación del servicio y para distribución de la misma en cada apartado, Correos de Costa Rica entregará una única llave al usuario, quien será el responsable del uso de la misma.

Artículo 42: Condiciones del Servicio en las instalaciones de un tercero. -El servicio de apartados postales en establecimientos particulares que no sean los Puntos de Venta de Correos de Costa Rica, estará regulado por lo siguiente.

- a. Correos de Costa Rica podrá instalar paneles de apartados de su propiedad o bien suscribir contratos con personas físicas o jurídicas, mediante los cuales el Contratista construirá por su propia cuenta los paneles de apartados, de acuerdo con las especificaciones técnicas que le suministre Correos de Costa Rica y los instalará en su establecimiento.
- b. Correos de Costa Rica podrá negociar directamente con el Contratista el precio por la prestación del servicio, quien pagará el monto total de los apartados vendidos.
- c. Las condiciones de uso del apartado (cambio de llaves, llavines, traslado, situaciones generadas por falta de pago y atrasos) serán elementos propios de la relación contractual entre el cliente y el Contratista, lo cual no trasciende a Correos de Costa Rica.
- d. Una vez que el servicio de apartados postales sea brindado por el Contratista, Correos de Costa Rica le asignará un código postal a la nueva zona donde se ubica el panel o los paneles y posteriormente el Contratista deberá suministrar a Correos de Costa Rica, la lista de cada uno de los números de apartados y el nombre del cliente correspondiente a cada uno; para efectos de depositar la correspondencia.
- e. El servicio de apartados postales brindado en centros o zonas comerciales particulares, que no sean Puntos de Venta, le será aplicado las directrices establecidas en los siguientes artículos.

- f. Correos tendrá el derecho único y exclusivo de depositar la correspondencia en los mismos; para lo cual el propietario deberá entregar las llaves a Correos para que realice dicha labor y así evitar la manipulación de la correspondencia por terceros.

Artículo 43: Propiedad.- Los apartados postales son propiedad exclusiva de Correos de Costa Rica Sociedad Anónima, excepto aquellos que sean instalados de conformidad con lo estipulado en el artículo anterior. Dicho servicio es de carácter comercial.

- a. El derecho que el usuario tiene sobre el apartado es un derecho de uso, el cual no es susceptible de embargo y se extingue, entre otras causas, por la muerte del usuario, no obstante; el usuario podrá designar en el contrato a una persona para que a esta se le adjudique si lo acepta, el derecho de uso del apartado, gestión que deberá realizar adjuntando los documentos probatorios de la muerte del usuario. Caso contrario, el apartado estará en arriendo para cualquier otro cliente. En el caso de que el usuario sea una persona jurídica y la misma se disuelva o deje de existir, Correos procederá a adjudicar el derecho de uso del apartado como nuevo, dando prioridad a las personas que en su momento fueron designadas por el representante legal en dicho apartado, gestión que deberán realizar adjuntando los documentos probatorios de la disolución de la sociedad arrendataria del apartado.
- b. Para cualquiera de los casos mencionados anteriormente, el solicitante deberá cancelar las tarifas correspondientes a adquisición y anualidad por concepto de uso de apartado.
- c. El usuario podrá autorizar hasta 3 personas, las cuales tendrán las mismas potestades y condiciones que el usuario para el uso del apartado postal. Correos de Costa Rica no se responsabilizará por el mal uso del apartado postal por parte de las personas autorizadas en su momento, y que ya no tengan ninguna relación laboral, comercial o familiar y provoque un perjuicio contra el usuario por no haber revocado la respectiva autorización.

Artículo 44: Vigencia de los envíos de control con destino a un apartado postal.- Los envíos de control se resguardarán por correos de Costa Rica en el Punto de Venta

donde se encuentra el apartado postal, un mes calendario a partir del depósito del aviso en el apartado correspondiente. Una vez transcurrido este plazo se devolverá al remitente.

Si el envío no pudo ser entregado al remitente se conservará por un mes calendario, transcurrido el respectivo plazo se enviará al módulo de Rezago (Unidad de Destrucción).

Artículo 45: Adquisición y pérdida del derecho del apartado.- Las personas que deseen adquirir el derecho de uso de un apartado deberán cumplir ante la empresa con los siguientes requisitos:

- a. Adjuntar, en caso de personas físicas, cedula de identidad vigente y su fotocopia, o del respectivo documento que acredite su *estatus* migratorio, en caso de extranjeros.
- b. En el caso de ser menor de edad y sea mayor de quince años, cédula de menor de edad vigente y su fotocopia, y deberá de hacerse acompañar por el representante legal o tutor, quien suscribirá la aceptación de términos y condiciones de derecho de uso a nombre del menor de edad.
- c. En cuanto a las personas jurídicas, adjuntar certificación de personería jurídica, emitida por el Registro Público o por un notario público con no más de tres meses de expedida.
- d. Firmar el respectivo contrato de derecho de uso del apartado.
- e. Cualquier otro documento que en su momento determine la empresa.

La aceptación de términos y condiciones del derecho de uso del apartado a por parte del usuario contendrá la información correspondiente en cuanto a los derechos y obligaciones que se derivan en el presente Reglamento, así como cualquier directriz legal, operativa y comercial que así lo disponga Correos de Costa Rica, durante la duración del mismo.

El usuario podrá rescindir del de uso del apartado postal comunicando su decisión por escrito en el Punto de Venta en cual adquirió el apartado .sin responsabilidad alguna para Correos de Costa Rica.

Artículo 46: Terminación.- El derecho de uso de apartado concluye sin responsabilidad alguna para Correos de Costa Rica, 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 el presente Reglamento, así como los términos y condiciones del derecho de uso del Apartado Postal.
- e. Por fuerza mayor, caso fortuito o cuando se comprometa el interés público.

En el caso de que el usuario pierda el derecho de uso del apartado, el Punto de Venta resguardará la correspondencia depositada en este durante un mes calendario a partir del cierre del apartado, en espera de que se presente el usuario a retirar su correspondencia por ventanilla, Cumplido ese plazo, se devolverá a la dirección del remitente, si no se consigna dirección del remitente, se procederá a enviar a Rezago.

Artículo 47: Formas de pago.- Los usuarios pagarán los derechos de uso de los Apartados en dinero efectivo o cualquier otra forma autorizada por la empresa, exceptuando cheques.

El pago inicial realizado para adquirir el derecho y arriendo del apartado incluye una nueva cerradura y las llaves correspondientes.

Artículo 48: Cambio de cerraduras y duplicados de llaves.- Durante el tiempo de uso si por gusto o necesidad del usuario se requiere cambiar la cerradura y confeccionar un duplicado de llave, este costo deberá de asumirlo el usuario, de acuerdo al precio establecido en la tarifa vigente.

Artículo 49. Traspasos, cesión y traslados de apartados postales.- El usuario que desee trasladar su casilla postal de un Punto de Venta de Correos a otro, deberá llenar la solicitud de traslado y cancelar la tarifa correspondiente, la cual podrá ser cancelada en cualquier Punto de Venta de Correos o por cualquier otro medio autorizado por la empresa.

Artículo 50: Prohibiciones del Servicio de apartado postal.- El servicio de Apartado postal contendrán las siguientes prohibiciones:

- a. Se prohíbe que los colaboradores del Punto de Venta entreguen la correspondencia que va dirigida al apartado postal, en la mano del arrendatario

o a quien este designe, salvo en casos especiales o de fuerza mayor debidamente autorizados por el jefe del Punto de Venta de Correos donde se encuentre la casilla postal.

- b. Se prohíbe brindar información a quien no sea el usuario o quien este autorice, sobre la correspondencia y o envíos depositada en el apartado.
- c. El usuario del servicio de apartado postal no podrá trasladar, ceder, vender y comercializar el derecho de uso a terceros sean personas físicas o jurídicas.. Salvo los usuarios de tercerización de paneles de apartados no ubicados dentro de los Puntos de Venta de Correos de Costa Rica.

Artículo 51: Controles.- Todas los Puntos de Venta de Correos donde se preste el servicio de apartado postal, deberán llevar un registro o expediente, el cual podrá ser electrónico, en donde conste el nombre del cliente, su dirección, correo electrónico, número telefónico, cédula de identidad o documento que acredite su status migratorio, en caso de extranjeros, cédula y personería jurídica, en caso de personas jurídicas, y cualquier otra información de interés para Correos. Es obligación del usuario actualizar dicha información anualmente.

En los casos de certificados, encomiendas postales y otros servicios ordinarios que por su volumen, dimensión y cantidad, no es posible colocarlos dentro del apartado, el colaborador de Correos depositará un aviso en éste, para que el usuario o a quien designe se presente a retirar el envío correspondiente.

CAPÍTULO III

De franqueo

Artículo 52: Definición y Modalidades de Franqueo.- Es el pago en sellos del porte del envío. El franqueo de los envíos se realizará mediante cualquiera de las siguientes modalidades, con excepción de los servicios fax, telegramas y EMS:

- a. Franqueo por estampillas adhesivas (ATM) o tradicionales.

- b. Franqueo por medio de sellos emitidos por máquinas franqueadoras de empresas privadas, que imponen en Correos de Costa Rica, previa aprobación de la Gerencia Comercial.
- c. Franqueo por medio de impreso o sello de hule que será exclusivo para el servicio de Porte Pagado, aprobado por la Gerencia Comercial, el cual podrá ser estampado en el sobre o bien podrá ser parte del diseño del sobre.
- d. Cualquier otro procedimiento autorizado por la empresa.

Los envíos postales deberán presentar las estampillas y marcas de franqueo correspondientes en el lado frontal del sobre o del paquete del envío, de lo contrario la empresa se reserva el derecho de no admitirlo.

Si por alguna razón el usuario se le imposibilita presentar el o los envíos con el sello o arte correspondiente, se deberá contar con la autorización de la Gerencia Comercial para su debida admisión.

Artículo 53: Licencias.- La persona física o jurídica que desee utilizar las modalidades de franqueo indicadas en los incisos b y c del artículo anterior, deberá presentar la solicitud formal a la Gerencia Comercial, indicando las calidades, dirección y razón social.

La Gerencia Comercial analizará la solicitud presentada y en caso de aceptarla, otorgará una "Licencia de Operación" indicando el respectivo número.

Bajo esta licencia, se registrará al cliente en el punto de venta, y deberá actualizarse cada vez que suceda algún cambio en las calidades brindadas. De no actualizarse esta información adecuadamente, y esto algún suscitara un retraso o daño en la correspondencia, Correos de Costa Rica no tendrá ninguna responsabilidad sobre los daños ocasionados por acumulación, rechazo, o entregas erróneas generadas por información desactualizada.

Artículo 54: Requisitos de admisión del Franqueo de Porte Pagado.- Todos los envíos que se depositen con la modalidad de franqueo Porte Pagado deberán llevar una impresión en el lado frontal del sobre o del paquete del envío, con las siguientes características:

Un rectángulo de 2.0 cm. x 4.5 cm. que contenga la indicación "Correos de Costa Rica", la frase "Porte Pagado" en español y francés así como el número de la licencia de operación. Esta impresión no implica que haya cancelado la tarifa correspondiente. El porte de cada envío será el indicado en la tarifa vigente, y dependerá de dos variables; el peso y el destino.

Artículo 55: Requisitos de Admisión del Franqueo por medio de Maquina Franqueadora Privada.- La impresión del sello de la máquina de franquear deberá indicar lo siguiente:

- a. Correos de Costa Rica
- b. Valor del importe del franqueo
- c. La palabra "colones"
- d. Fecha de depósito de la correspondencia
- e. Número de licencia (número de autorización)

En el momento que los envíos se impongan en el Punto de Venta, el colaborador verificará que el porte indicado en el sello, coincida con la tarifa correspondiente al peso y al destino.

Artículo 56: De las licencias de operación de las máquinas franqueadoras privadas. -Las personas físicas o jurídicas que deseen utilizar las máquinas franqueadoras deberán indicar lo siguiente:

- a. La solicitud deberá mencionar todas las características de la máquina de su propiedad, tales como: marca, serie, modelo, entre otros.
- b. De previo a la utilización del servicio y una vez otorgada la licencia de operación, el cliente deberá realizar los depósitos anticipados de acuerdo con los procedimientos que establezca Correos de Costa Rica, lo anterior a efecto de autorizar la carga de la máquina.
- c. Cuando se incurra en alteraciones de contadores o desperfectos mecánicos, el cliente comunicará inmediatamente a Correos de Costa Rica; por cualquier medio, físico, electrónico o telefónico y se suspenderá el servicio hasta que la máquina sea reparada.

Artículo 57: Del franqueo de la correspondencia. -El franqueo de la correspondencia que se realice mediante máquinas franqueadoras deberá ajustarse a las tarifas vigentes.

La correspondencia llevará la fecha del día en que se realiza la imposición en los Puntos de Venta de Correos de Costa Rica. Cualquier fecha distinta al día de la imposición implicará la nulidad del franqueo para efectos postales y para ser cursados deberán ser franqueados nuevamente.

Artículo 58: Sanciones por incumplimiento.- El sobregiro en la máquina franqueadora privada y el incumplimiento de los procedimientos que aquí se reglamentan, así como cualquier irregularidad que se compruebe dará lugar a la cancelación de la licencia de operaciones y se tomarán las medidas legales que correspondan.

De las modalidades de pago

Artículo 59: Disposiciones generales.- Correos de Costa Rica podrá implementar diferentes modalidades de pago por la prestación de los servicios, ya sea pago de contado, de crédito o de débito de acuerdo a las condiciones establecidas por la empresa.

Artículo 60: Tarifas preferenciales.- Correos de Costa Rica podrá variar las condiciones para la aplicación de tarifas preferenciales a nivel nacional, por volumen de imposición, por medio de contratos individuales con las instituciones o empresas. No encontrándose facultadas para aplicar tarifas preferenciales a los envíos franqueados con estampillas adhesivas o tradicionales.

Artículo 61: Tarifa preferencial para Máquina Franqueadora Privada.- Los clientes que realicen el franqueo utilizando la máquina franqueadora de su propiedad, gozarán de tarifas preferenciales, de conformidad con las tarifas establecidas por la administración.

CAPÍTULO IV

De los envíos no distribuibles

Artículo 62: Definición.- Se considerarán envíos no distribuidos a aquellos que por diversos motivos no puedan ser entregados a su destinatario o bien a su 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 serán enviados a rezago.
- c. Todos los envíos nacionales sin dirección del remitente, que no puedan ser devueltos a éste serán enviados a rezago.

Artículo 63: Motivos de no entrega.- Serán motivos de no entrega:

- 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.

Para todas las razones anteriormente mencionadas, Correos de Costa Rica respaldará el estatus estampando el sello de devolución o la colocación de una etiqueta adhesiva (CN15), indicando el motivo por el cual no se pudo entregar.

Asimismo, en los envíos no entregables, se deberá estampar el sello de devolución, con el objetivo de indicar que la dirección no es viable.

Artículo 64: Envíos en Rezago.- Se considerará envíos rezagados, aquellos envíos no distribuibles que definitivamente no consiguieron ser devueltos al remitente.

Artículo 65: Condiciones de los envíos en rezago. -Los envíos que fueran enviados a rezago se les aplicarán las siguientes disposiciones:

- a. No pueden ser devueltos al remitente o destinatario.

- b. Están sujetos a destrucción.
- c. No son indemnizables.

CAPÍTULO V

Envíos provenientes de Comercio electrónico por vía postal.

Artículo 66. -Se consideran envíos de comercio electrónico por vía postal, aquellos envíos resultado de una compra realizada en una plataforma electrónica. Cuyo servicio está sujeto a los términos y condiciones aprobados y publicados por medio de la página web o la aplicación móvil de Correos de Costa Rica.

Artículo 67. -Todos los envíos provenientes del comercio electrónico por la vía postal, se encuentran sujetos a las disposiciones emitidas por las autoridades de Aduanas del país por lo que de previo a ser puestos a disposición de los destinatarios deberán ser presentados ante dichas autoridades quienes determinarán lo correspondiente.

Artículo 68. -Los envíos provenientes del comercio electrónico por la vía postal, estarán sujetos al pago de la tasa de comercio electrónico cuyo monto será aprobado por la Junta Directiva. Correos de Costa Rica se reserva el derecho de no realizar el cobro de esta tasa en determinados servicios.

Artículo 69. -Los envíos provenientes del comercio electrónico serán entregados en los puntos de entrega autorizados y pagaran la tasa de comercio electrónica vigente, o bien a solicitud del destinatario en el lugar de preferencia de éste para lo cual deberá pagar un monto adicional, de acuerdo al servicio requerido.

Artículo 70. -El destinatario deberá apersonarse a retirar el envío en el plazo estipulado por Correos de Costa Rica. Correos de Costa Rica pondrá a disposición los medios de comunicación que considere oportunos para informar el estado o llegada del envío al destinatario, dentro de ellos el seguimiento de este una vez que se encuentre en el país por medio de la página web o la aplicación móvil.

Artículo 71. -Los envíos sujetos a reclamaciones se registrarán por la regulación establecida en el capítulo de reclamaciones del presente reglamento.

Artículo 72. -Los envíos provenientes del comercio electrónico por la vía postal que sean sujetos a la tasa y no sean reclamados serán devueltos según las condiciones establecidas en las actas de la Unión Postal Universal, salvo que por acuerdo bilateral se establezca lo contrario.

Artículo 73: Indemnización de envíos certificados provenientes de comercio electrónico.

- a. Correos de Costa Rica responderá por la pérdida, expoliación o daño de los envíos certificados provenientes del comercio electrónico, previa investigación que determine su responsabilidad.
- b. El destinatario será el legitimado para solicitar la indemnización del envío cuando este se hubiere extraviado una vez ingresado al país.
- c. Los montos de indemnización al destinatario serán establecidos por la Gerencia Comercial, y publicados en el sitio electrónico de la empresa.

CAPITULO VI

De la responsabilidad e indemnizaciones

Artículo 74: De la legitimación.- La persona legitimada a presentar el reclamo por la pérdida de un envío postal será:

- a. El Remitente del envío.
- b. El Destinatario desde el momento en que recibió el envío.

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

Artículo 75: Plazos para presentar el reclamo en los envíos de control: -Para la presentación del reclamo se disponen los siguientes plazos:

- a. **Envíos nacionales:** De hasta tres meses a partir de la fecha de imposición.

Todas las disposiciones relativas a reclamaciones nacionales serán reguladas por lo establecido en este Reglamento.

b. Envíos internacionales de salida:

- **Certificados:** Seis meses a partir de la fecha de imposición
- **EMS:** Cuatro meses a partir de la fecha de imposición.
- **Encomienda:** Seis meses a partir de la fecha de imposición.

Todas las disposiciones relativas a reclamaciones serán reguladas por lo establecido en el Convenio de la Unión Postal Universal y su Reglamento.

Artículo 76: Indemnizaciones de Envíos Certificados: -La empresa cancelará al cliente, cuando corresponda las indemnizaciones del caso, tomando en consideración lo siguiente.

b. Certificados Internacionales.

- Correos de Costa Rica responderá por la pérdida, expoliación o daño de los envíos certificados de llegada y de salida, siendo establecido el monto máximo de indemnización lo estipulado en el Convenio de la Unión Postal Universal.
- 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, o en la administración internacional postal de tránsito o destino.
- 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.

Las condiciones establecidas anteriormente no serán aplicables a los envíos certificados provenientes del comercio electrónico.

b. Certificados nacionales

- Correos de Costa Rica responderá por la pérdida, expoliación o daño de los envíos certificados nacionales, el monto máximo de indemnización será

definido mediante lo establecido en las regulaciones de las tarifas postales nacionales.

- En caso de pérdida, expoliación o daño de los envíos certificados nacionales, se debe contemplar el pago del importe pagado por las tasas abonadas

Artículo 77. Indemnizaciones del Servicio EMS Internacional y Nacional. La empresa cancelará al cliente, cuando corresponda las indemnizaciones del caso, tomando en consideración lo siguiente.

a. EMS Internacional de salida y de llegada.

- Se indemnizará un monto para los envíos que contengan documentos u otros objetos, siendo definido el monto de conformidad con lo que establezca el Convenio Postal Universal así como cualquier directriz que en este sentido emita la Unión Postal Universal.

c. EMS Nacional

- Se indemnizará un monto para los envíos que contengan documentos u otros objetos, conforme a las disposiciones indicadas en los EMS Internacional, previo aporte de la factura correspondiente.
- Los EMS Nacionales enviados 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.

Artículo 78. Indemnizaciones del Servicio Encomiendas postales internacionales: -La empresa cancelará al cliente, cuando corresponda las indemnizaciones del caso, tomando en consideración lo siguiente.

a. Encomienda Internacional de salida y de llegada..

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.

b. Encomiendas Postales Nacionales

- 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.
- 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.

Artículo 79. Indemnización de los envíos con valor declarado en dinero con moneda nacional y mercadería. En caso de pérdida de un envío de control con valor declarado a nivel nacional, el remitente tendrá derecho a una indemnización que corresponderá al monto declarado por el mismo, más las tasas postales pagadas por el envío. Se iniciará el trámite de pago en forma inmediata después de que se compruebe la no entrega.

En caso de expoliación o daño, Correos de Costa Rica definirá el monto de la indemnización que corresponda previa investigación.

Artículo 80. Responsabilidad de Correos de Costa Rica.

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

- Cuando se hubiese constatado una pérdida, expoliación o un daño dentro del proceso operativo de Correos de Costa Rica.

- Cuando el destinatario o el remitente en caso de devolución, formularé reservas al recibir un envío de control expoliado o dañado.
- 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.
- La responsabilidad de la Administración Postal destinataria, se determinará de conformidad con las disposiciones del Convenio Postal Universal.
- 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.

b. Cese de la responsabilidad de Correos de Costa Rica. Correos no se hará responsable en los siguientes casos:

- 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.
- 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.
- Cuando el daño hubiere sido motivado por culpa o negligencia del remitente o proviniera de la naturaleza del contenido de los envíos de control.
- Cuando se tratare de envíos de control cuyo contenido estuviese contemplado dentro de las prohibiciones indicadas en este Reglamento.
- Cuando se trate de envíos con valor declarado, que presenten declaraciones de monto falsas al valor real del contenido.

- Cuando el remitente o en su defecto el destinatario, no presentase la reclamación dentro del plazo perentorio establecido para cada servicio.
- Cuando se tratase de prisioneros de guerra y de internados civiles (Conforme a lo estipulado en las Actas de la Unión Postal Universal).
- Cuando el daño sea provocado por la utilización de un embalaje que no se ajuste a las especificaciones del contenido.
- Cuando el reclamante sea inexistente, desconocido o no esté legitimado para realizar el reclamo

Artículo 81. Responsabilidad del remitente.

- 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.
- Declarar de forma detallada el contenido.
- Indicar siempre un remitente y un destinatario existentes y con direcciones legibles.
- 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.

Disposiciones Varias

Artículo 82: -Cualquier situación no contemplada en el presente Reglamento, será resuelta de conformidad con las disposiciones que se encuentren o sean incorporadas en el "Convenio Postal Universal" o en el "Acuerdo Relativo a Encomiendas Postales", "Reglamento Relativo a envíos postales" y el "Convenio EMS".

Cualquier otra situación no contemplada en este Reglamento será resuelta por la Gerencia General de Correos de Costa Rica.

Derogatorias

Artículo 83.-Derogatorias: -El presente reglamento deroga en su totalidad al Reglamento anterior y sus reformas.

Artículo 84. Vigencia: Rige a partir de su publicación.

Lic. Mauricio Rojas Cartín
Gerente General

1 vez.—(IN2017153035).