

Términos y condiciones Servicio Pasaportes hacia Consulados pagados por medio de la página de Correos de Costa Rica S.A.

Modalidad del Servicio.

Este servicio brindará a los ciudadanos costarricenses que residan en el extranjero y que vayan a realizar la solicitud de la renovación/reposición de su pasaporte por medio de las Embajadas y Consulados ubicadas en el extranjero.

Características del servicio:

1. El cliente debe tener agendada una cita en el Consulado donde se presentará a realizar el trámite.
2. El cliente debe ingresar a la página de Correos www.correos.go.cr en opción Pasaportes hacia Consulados.
3. Al seleccionar “Ver más” será dirigido al formulario que se debe completar.
4. Todos los espacios son obligatorios de completar, en caso de dejar algún campo vacío, no permitirá continuar con la solicitud.
5. El cliente debe seleccionar en el campo “Lugar de entrega” el Consulado donde se presentará a realizar el trámite de solicitud del pasaporte. Este será el mismo donde se realizará la entrega del pasaporte. En caso de seleccionar un Consulado diferente, el cliente deberá cancelar previamente el costo del encaminamiento del envío al Consulado donde solicitó el trámite.
6. Es responsabilidad del cliente seleccionar de forma correcta la dirección de manera que permita Correos de Costa Rica S.A otorgar el tratamiento adecuado y coherente con la prestación del servicio.
7. 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.
8. Solo se puede realizar el pago si el cliente acepta los términos y condiciones descritas en la pasarela de pagos.
9. El cliente deberá ingresar los datos de su tarjeta de débito o crédito cada vez que cancele el servicio y no se guardará la información de la misma, esto por motivos de seguridad del proveedor financiero.
10. La tarifa corresponde al monto por el servicio de recolección y entrega del pasaporte

confeccionado por la Dirección General de Migración y Extranjería, en el Consulado correspondiente.

11. 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).
12. Una vez realizado el pago, el usuario recibirá por correo electrónico la factura electrónica con la confirmación del pago y con el detalle del servicio adquirido. Para efectos de consultas o reclamos, el usuario deberá utilizar la factura electrónica enviada a su correo electrónico. Es responsabilidad del usuario proporcionar un correo electrónico válido y actual; así mismo el usuario deberá revisar sus bandejas de entrada para confirmar la recepción del correo electrónico.
13. El cliente deberá presentar este comprobante de pago del envío, en el momento de la cita en el Consulado correspondiente, en caso de no presentarlo, no podrá realizar en trámite de solicitud de pasaporte.
14. Si el cliente detecta algún inconveniente en el pago realizado deberá contactarse con Servicio al Cliente al número telefónico 800-900-2000 o al correo electrónico srvcliente@correos.go.cr. O bien, por medio de whatsapp al número 8524-0365.
15. Este servicio es (24/7) se podrá solicitar las 24 horas del día los siete días de la semana.
16. Si el usuario solicita la anulación del pago del envío en un plazo de 2 horas, las devoluciones de dinero se realizan a la misma tarjeta con la cual se ejecuta la compra.

Características de entrega:

1. El servicio de entrega se realiza mediante la plataforma EMS Premium, por tanto, rigen los términos y condiciones de este servicio, mismos que puede observar en el siguiente enlace <https://correos.go.cr/wp-content/uploads/2020/05/T%C3%A9rminos-y-condiciones-EMS-PREMIUM.pdf>
2. Correos de Costa Rica entregará el envío en el Consulado solicitado en el formulario inicial.

3. La entrega del envío se realizará de lunes a viernes en horario laboral.
4. 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](#)", o bien, llamando al número gratuito (506) 800-900-2000
5. Correos de Costa Rica no se hace responsable por daños y perjuicios de cualquier naturaleza por razones de caso fortuito o de fuerza mayor.
6. 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 de toda clase de contenidos.

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, 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 para el proceso de entrega del envío.

4. La plataforma de esta nueva modalidad de entrega, 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 cliente 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 cliente 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 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 cliente acepta y autoriza de forma expresa, voluntaria e informada, su 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 servicio que presta dicha empresa.

9. El 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 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 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.

Proceso de reclamación.

1. La persona legitimada para realizar un reclamo ante Correos de Costa Rica es el quien realiza el pago del envío.
2. El tiempo para establecer un reclamo ante Correos de Costa Rica se encuentra en la boleta de reclamo oficial que se encuentra en nuestro sitio web y en todas las sucursales del correo.
3. La boleta de reclamo se encuentra disponible en la página de Correos www.correos.go.cr o bien, se puede solicitar por medio de Servicio al Cliente al número telefónico 800-900-2000, en el correo electrónico svcliente@correos.go.cr o whatsapp al número 8524-0365, la misma debe ser completada con letra clara y legible y los datos descritos en la misma deben coincidir con la guía del paquete y factura comercial.
4. Es responsabilidad del cliente anotar un número de teléfono al que se le debe notificar como también un correo electrónico vigente.

5. La información del reclamo se le brinda únicamente al solicitante.

6. En caso de realizar el proceso de reclamo para la devolución del costo del envío, una vez revisado el caso y sea aprobado, la devolución del monto se hará a la tarjeta de crédito o débito con la cual se hizo la compra.