Términos y condiciones de la solicitud de entrega de lentes confeccionados por la CCSS por medio de la página de Correos de Costa Rica S.A.

Modalidades del Servicio.

Este servicio se podrá brindar para personas mayores o menores de edad que deseen realizar la solicitud de la entrega de lentes por medio de Correos de Costa Rica y que cumplan con las siguientes condiciones:

1. Que hayas asistido previo a la consulta oftalmológica.
2. Que tenga la factura que el Oftalmólogo le entregó en esta cita.

Características del servicio:

1. El cliente debe ingresar a la página de Correos en el siguiente link: (link pendiente) o ingresando a www.correos.go.cr en opción Lentes CCSS.
2. Al seleccionar "Ver más" será dirigido al formulario que se debe completar.
3. Todos los espacios son obligatorios de completar, en caso de dejar algún campo vacío, no permitirá continuar con la solicitud.
4. El cliente debe tener cerca el número de factura, que se indica en el documento que le entregaron en la cita para ser colocado en el formulario como dato obligatorio.
5. El cliente debe suministrar los datos requeridos para la imposición de los paquetes que permita a Correos de Costa Rica S.A otorgar el tratamiento adecuado y coherente con la prestación del servicio.
6. El servicio de entrega se realiza mediante la plataforma EMS, por tanto, rigen los términos y condiciones de este servicio, mismos que puede observar en el siguiente enlace https://correos.go.cr/servicio-ems/#1572422896507-9022689f-b46b
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 debe indicar la dirección deseada para recibir su paquete, la cual debe ser una dirección física. Es responsabilidad del cliente indicar de forma correcta la dirección.

10. 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.

11. La tarifa corresponde al monto por el servicio de recolección y envío de los lentes, hasta la dirección indicada en el momento de completar el formulario.

12. 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).

13. Al momento de realizar el pago, llegará a un mensaje de texto al teléfono colocado en el formulario informando que la solicitud ha sido enviada la a CCSS.

14. Posteriormente, el usuario recibirá por correo electrónico la factura electrónica con la confirmación de su compra con el detalle de los servicios adquiridos. 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.

15. Si el cliente detectará 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 al Chat Bot de servicio al cliente.

16. Este servicio es (24/7) se podrá solicitar las 24 horas del día los siete días de la semana.

17. 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 (https://correos.go.cr/servicio-ems/#1572422906582-44cd318b-a3ec).

21 Los lentes serán despachados desde el laboratorio de la CCSS, para posteriormente ser entregados en la dirección que se indicó en el formulario.

22 Correos de Costa Rica entregará los lentes en el domicilio indicado en el formulario, a una persona mayor de 18 años con previa verificación de la identificación de las personas mayores de edad y cédula de residencia o pasaporte para extranjeros. El documento de identidad debe estar vigente y en buen estado.

23 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 a la persona autorizada.

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:

   i. 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)

ii. Dirección insuficiente: La dirección no está completamente clara. Le faltan puntos cardinales, puntos de referencia, provincia, cantón y distrito entre otros.

iii. Destinatario Ausente: La dirección está correcta, pero en el momento de hacer la entrega no hubo alguien mayor de 15 años o bien el destinatario que lo recibiera.

iv. Desconocido: La dirección esta correcta, pero en el momento de hacer la entrega no conocen a la persona a quien va dirigido el paquete.

17. Habiéndose considerado como razón de no entrega “cliente ausente”, Correos de Costa Rica resguardará el paquete en la sucursal más cercana de acuerdo con esa dirección por 5 días hábiles.

18. Habiéndose considerado como razón de no entrega “zona con restricción” Correos de Costa Rica resguardará el paquete en la sucursal más cercana de acuerdo con esa dirección y realizará un contacto telefónico al destinatario para que proceda a retirarlo a la sucursal.

19. Si el paquete no es retirado de la sucursal en el tiempo estipulado, el mismo será devuelto a la CCSS con el motivo correspondiente.

20. De acuerdo con el punto anterior, si el cliente desea solicitar una nueva entrega para el envío, el mismo deberá de hacer nuevamente el pago correspondiente al servicio.

21. En caso de rechazo de la solicitud por parte de la CCSS, el cliente debe realizar el proceso de reclamo para la devolución del pago realizado de acuerdo con el “**Proceso de reclamación**” indicado en este documento.

22. La responsabilidad de rechazo o aceptación de la solicitud recae directamente sobre la Caja Costarricense de Seguro Social, de acuerdo a sus procesos.

23. Correos de Costa Rica, no asume responsabilidad si los depósitos a Hacienda no están a nombre de la persona correcta.

24. La entrega del envío se realizará de lunes a viernes en horario laboral.

25. 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.

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

27. 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.

28. 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.

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 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, 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 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.

Proceso de reclamación.

1. La persona legitimada para realizar un reclamo ante Correos de Costa Rica es el remitente.
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 debe ser completada con letra clara y legible y los datos descritos en la misma deben coincidir con la guía del paquete.
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 remitente o al destinatario.