

FAQs

¿Qué es una exención?

Es el derecho / potestad que la ley otorga a un ciudadano o extranjero, mayor de edad, que no haya hecho uso de su beneficio en los últimos 6 meses, para importar y librar de impuestos un paquete vía courier, que tenga un valor CIF* de hasta USD \$500.00.

*Valor CIF: Costo de la mercancía + flete + seguro.

¿Por qué en el 2017 se reactivó el beneficio de exención a compras por internet?

En noviembre del 2011, La Dirección General de Aduanas emitió un criterio indicando que, a partir de ese momento, las compras por internet ya no serían aplicables al trámite de exención.

Según circular CIR-DN-037-2017, publicada el pasado 17 de agosto, 2017, la Procuraduría General de la República dicta en el criterio legal DN-862-2013, a favor de las compras por internet, por lo que Ministerio de Hacienda oficializa trámite de exención para estas.

¿Quién puede realizar una exención?

Cualquier ciudadano o extranjero, mayor de edad, que no haya gozado de su beneficio en los últimos 6 meses. Este trámite se realiza a título personal, por lo que ninguna persona podrá realizar este trámite en nombre de otra.

En el caso de GV Express, el cliente deberá contar con una cuenta activa con nosotros. Los autorizados en las cuentas activas de Aeropost, también podrán realizar este trámite.

¿Qué se puede exencionar?

Compras por internet a título y de uso personal*, con un valor máximo de USD \$500.00 CIF, excluyendo los productos [restringidos](#) o que requieran [permiso de importación](#).

*Cantidades de uso personal: hasta 5 unidades del mismo artículo.

FAQs

¿Puedo consolidar paquetes para realizar la exención?

GV Express es un servicio Courier cuya razón de ser es transportar paquetería en el menor tiempo posible. Por esta razón, GV Express no ofrece servicio de consolidación, por lo que el trámite de exención aplicará para un único paquete.

En caso de que el cliente realice una compra, y el proveedor separe estos artículos en más de un paquete, el cliente deberá escoger un único paquete a exencionar.

El cliente deberá aportar la factura real de la compra para poder aplicar el trámite de exención.

¿El Programa de Garantía y Retornos aplica para compras exencionadas?

Sí, cualquier compra realizada por medio de GVE aplicará para Garantía y Retornos sin importar si se haya realizado trámite de exención o no.

¿Cuándo se puede exencionar?

Solo se podrá exencionar un evento, cada 6 meses. GVE llevará registro de las exenciones realizadas en cada cuenta, sin embargo, en caso de que el cliente haya realizado el trámite de exención en los últimos 6 meses sin la ayuda de GVE, el trámite será rechazado por La Dirección General de Aduanas, y el cliente deberá asumir el pago de impuestos.

¿Qué pasa si una exención se realiza por un monto menor a los USD \$500.00?

Cualquier trámite de exención sin importar su monto, contará como un evento; por ende, si el cliente por ejemplo, exenciona un paquete con un valor CIF de USD \$100.00, podrá volver a hacer uso de este beneficio hasta dentro de 6 meses, sin importar que no haya utilizado la totalidad de los USD \$500.00 disponibles.

¿Cómo funciona el proceso / trámite de exención con GV Express?

Pasos para realizar una exención con GV Express:

1. **Prealerta:** El cliente deberá notificar a GVE, mediante el proceso de **prealerta***, el deseo de que su compra sea exencionada, previo a la llegada de ésta a su dirección de casillero en Miami.
2. **Documentación del cliente:** Una vez que el paquete sea recibido en Costa Rica, el cliente deberá proporcionarle a GVE, en cualquiera de sus **sucursales***, los siguientes documentos:
 - 4 fotocopias de su cédula, con firmas originales en cada copia.
 - Factura impresa de su compra (documento indispensable para trámite).
3. **Autorización a GV Express:** Adicional a los anteriores, el cliente deberá llenar y firmar el documento de **Poder Especial***, el cual será proporcionado al cliente por parte de GVE, y otorgará a GV Express la autorización expresa de realizar este trámite en su nombre.

FAQs

4. **Pago del trámite:** El cliente deberá pagar a GV Express la suma de USD \$20.00 i.v.i. para realizar este trámite. Este pago se realiza una vez que el trámite es aceptado.

GVE entregará al cliente un comprobante de trámite al realizar la entrega de los documentos mencionados anteriormente.

***Prealerta:** Importante escoger la opción de exención para poder proceder con el trámite.

***Sucursales:** El cliente deberá entregar esta documentación (originales, no copias) de forma física, al ser un trámite notarial para el cual se requiere la autenticación de la firma del cliente.

***Poder Especial:** Este documento podrá ser descargado por el cliente en www.gvexpress.cr, proporcionado por un agente de servicio al cliente llamando al número 4001-5441, o bien proporcionado por el agente de ventas que reciba sus documentos en una de nuestras sucursales.

¿Cuánto dura el trámite de exención?

El trámite de exención tendrá una duración aproximada de 7 días hábiles, a partir de que el cliente haya entregado los documentos completos requeridos, y sea activado el estatus de “En Aduanas – Exonerando” (el cliente podrá visualizar este estatus en **Mi Cuenta**).

El cliente deberá tomar en cuenta este trámite, puesto que será tiempo adicional a la entrega de compras sin exención.

¿Quién realiza la gestión de exención?

Cualquier ciudadano o extranjero puede realizar el trámite de exención personalmente, sin embargo, Aeropost se hará cargo de completar esta gestión en nombre de los clientes que lo soliciten.

¿Cuánto cuesta una exención?

GVE cobrará USD \$20.00 i.v.i, sin importar el valor CIF de la mercancía, por realizar el trámite, los cuales serán cargados a la cuenta del cliente una vez que el trámite sea aprobado por La Dirección General de Aduanas.

El cliente podrá pagar este monto con cualquiera de los métodos de pago ofrecidos.

¿Cuáles podrían ser motivos de rechazo de exención?

- Que el valor de la mercancía exceda los USD \$500.00 CIF.
- Que el cliente haya hecho uso de su beneficio en los últimos 6 meses.
- Que el artículo requiera permiso, o sea un producto restringido.
- Que el contenido del paquete exceda las 5 unidades del mismo artículo.
- Que el criterio del Aforador de Aduanas indique rechazo a este trámite; por ejemplo: Que el valor declarado del artículo no se ajuste al valor declarado del mismo.

FAQs

¿Qué pasa si el trámite de exención es rechazado?

En caso de que un trámite sea rechazado, notificará al cliente para ofrecer las siguientes opciones:

1. Cliente autorizará a GVE para que realice el pago de los impuestos y manejo aduanal según las tarifas regulares de envío.
2. GVE hará entrega de los documentos de exención al cliente, para que éste pueda proceder con el trámite de forma personal ante el aforador.

¿Cómo puedo saber el estado de mi trámite de exención?

El cliente podrá visualizar en todo momento el estado del trámite ingresando a **Mi Cuenta**.

Los estatus de paquetes asociados al trámite de exención son:

- **En Aduanas – Exención en Trámite:** Ya inició el proceso de exención de impuestos. Este puede tomar aprox. 7 días hábiles.
- **En Aduanas – Exención Necesita Documentos:** Aún no se ha podido iniciar el proceso puesto que falta uno o todos los documentos requeridos.
- **En Aduanas – Exención con Problemas:** El trámite fue rechazado. GVE ofrecerá al cliente las opciones disponibles para liberar el paquete.
- **Liberado de Aduanas:** Ya finalizó el trámite de exención, se procede con la facturación y entrega del paquete al cliente en las siguientes 24 horas aproximadamente.