

PREGUNTAS FRECUENTES

1. ¿Cómo puedo saber el estado de mi envío?

Con el Número de Registro (tracking), consulte en [Seguimiento en Línea](#), o llamando al Central de Consultas Telefónicas: 01 511 5110 (Horario de Atención: lunes a viernes de 08:00 a. m. a 5:35 p. m.)

2. Para conocer dónde se encuentra mi envío a través de la página web de Serpost ¿debo necesariamente tener el número de registro de mí envío (tracking)?

Sí, es indispensable el número de registro. Cuentan con trazabilidad, los envíos cuyo número de seguimiento comienzan con las letras R, C o E.

3. Mi envío ya llegó al Perú y de acuerdo con "Seguimiento en Línea" de Serpost, está disponible para recogerlo, ¿si no me acerco a la oficina postal, lo traen a mi domicilio?

Sí, en un plazo que no excede los 10 días calendario.

4. ¿Qué es un Envío Común? ¿Tiene trazabilidad?

Se trata de un tipo de envío de nuestro servicio económico. Este tipo de envío no tiene trazabilidad debido a que no se registra en los sistemas de seguimiento y localización de envíos; salvo algunos envíos que pasan un trámite de Aduana. Este tipo de envíos son entregados bajo puerta en el domicilio y solo se realiza un intento de entrega.

5. ¿Cómo sé que mi envío es COMÚN?

Si el código de tracking de tu envío comienza con UA, UH, UL, UU, LP, SY, entre otros, corresponden a ENVÍOS COMUNES, por lo que no cuentan con trazabilidad. Serpost no brinda información de estos envíos por normativa de la Unión Postal Universal (UPU). Deberás esperar hasta que el envío llegue a tu domicilio, o comunicarte con tu proveedor si se trata de una compra por internet.

6. Si el cartero entrega mi envío en mi domicilio o lo recojo de una oficina de Serpost, ¿debo pagar algún monto de dinero?

No existe ningún pago por la entrega de un envío, salvo que la Sunat/Aduanas determine que el contenido del envío está sujeto a impuestos para lo cual tendrá que realizarse además un trámite ante dicha institución.

7. ¿Dónde están ubicadas las oficinas de Serpost y cuál es su horario de atención?

La ubicación y horarios de atención de nuestras oficinas se encuentran en [Red de Oficinas](#).

8. ¿Serpost también brinda servicio de distribución internacional?

Sí, llegamos a más de 190 países. Todo ello gracias a que somos parte de la Unión Postal Universal (UPU).

9. ¿Puedo enviar dinero y tarjetas de crédito en un envío postal?

No, está prohibido. Pero puede optar por nuestro servicio de Correogiros, para envío de dinero a nivel nacional e internacional.

10. Estoy a la espera de un envío proveniente del extranjero, ha pasado mucho tiempo y no llega aún ¿puedo presentar un reclamo a Serpost?

No, la única persona que puede presentar un reclamo es el remitente del envío, y podrá hacerlo transcurrido 20 días desde la contratación del servicio en las oficinas de correo del país desde donde efectuó el envío.

11. Estoy a la espera de un envío y su origen es nacional, ¿puedo presentar un reclamo a Serpost?

No, la única persona que puede presentar un reclamo es el remitente del envío, y podrá hacerlo transcurrido los 5 días posteriores de contratado el servicio. El reclamo se presenta de manera física en cualquier oficina de Serpost, adjuntando la boleta de venta y su documento de identidad (DNI, pasaporte o carnet de extranjería).

12. ¿Cómo se puede asegurar que los envíos que compro sean distribuidos por Serpost?

Eso depende de las plataformas de comercio electrónico en línea. Son ellos los que deciden por alguna de las opciones existentes en el mercado para realizar la distribución de envíos en cada país de destino. Serpost no puede coordinar con las plataformas de comercio electrónico para que nosotros nos encarguemos de la distribución.

13. ¿Qué sucede si mi envío ha sido retenido por Aduanas?

Para los envíos con condición aduanera, usted deberá consultar el estado de su paquete ingresando a: <https://ww3.sunat.gob.pe/ol-ad-itimportafacilmc/DepConsulta.htm?action=cargarDepConsultaEstado>

y verificar el motivo de la retención (pago de impuestos, presentación de documentos adicionales, etc.), asimismo se le enviará una notificación emitida por Aduanas brindándole la información correspondiente. Serpost no es responsable del impuesto asignado a su mercancía ni de los trámites adicionales solicitados, nuestra empresa solo cumple con las disposiciones brindadas por Aduanas.

14. Quiero hacer un envío y quisiera saber cuánto me costará, ¿Dónde encuentro el tarifario?

Puedes acceder a nuestras tarifas desde nuestra en [Calculador de Tarifas](#). Las tarifas de Serpost son en soles (incluido el IGV), incluso para envíos con destino internacional.

15. Me llegó un correo sospechoso solicitando pagos a través de enlaces, ¿Serpost solicita dinero vía correos electrónicos, SMS, llamadas telefónicas, vía WhatsApp, etc?

Serpost NO envía correos electrónicos, SMS y/o mensajes de Whatsapp solicitando pagos a través de enlaces. Se trata de correos fraudulentos que se hacen pasar por nuestra empresa. En el único caso que se solicita depósitos de dinero vía WhatsApp, es solicitando el servicio de [Serpost Delivery](#).