TÉRMINOS Y CONDICIONES DE PRESTACIÓ DE SERVICIOS

Gracias por ingresar a nuestro sitio web www.frontliner.com.py de propiedad de FRONTLINER S.A., (en adelante "FRONTLINER"), una sociedad constituida bajo las leyes de la República del Paraguay con RUC 80070523-8 con domicilio en José Asunción Flores 3985, Asunción-Paraguay. FRONTLINER es una empresa de remesa expresa conforme los términos de la Resolución 1057/2019 de la Dirección Nacional de Aduanas; y que rige sus actividades conforme dicha normativa, además de la ley 2.422/04 del Código Aduanero, el Decreto 4.672/05 Reglamentario del Código Aduanero, la Ley 5.564/16 del Acuerdo de Marrakech por el cual se establece la Organización Mundial de Comercio, y la Ley 4.868/13 de C*omercio Electrónico* y su reglamentación Decreto N.º 1165/14 y/o cualquier modificaciones legal que lo modifique o sustituya.

CAPACIDAD PARA EL USO DEL SITIO WEB

La contratación de servicios ofertados en el sitio web esta disponible únicamente para los usuarios que tengan capacidad legal para contratar; quedan expresamente excluidas las personas que no tengan capacidad para ello, los menores de 18 años sin autorización de sus padres o tutores o, los Usuarios del Sitio Web que, por el motivo que fuere hayan sido suspendidos o inhabilitados por la legislación vigente (en adelante EL CLIENTE o USUARIO).

Este documento establece los términos y condiciones de los servicios y el alcance de responsabilidades de FRONTLINER, que EL CLIENTE o USUARIO acepta al momento de suscribirse a los Servicios por medios electrónicos y al utilizar los Servicios de FRONTLINER, por lo que reconoce y acepta los términos, condiciones y responsabilidades (en adelante los Términos y Condiciones) impuestas a cada parte conforme a lo establecido a continuación:

La aceptación de las condiciones a través de la plataforma digital habilitada por FRONTLINER constituye la suscripción formal de los Términos y Condiciones y por ende, del servicio perfeccionándose en consecuencia un contrato bilateral entre las partes. EL CLIENTE reconoce que dicho consentimiento tiene plena validez legal, conforme a las normativas aplicables, y que el presente documento regirá la relación entre las partes desde el momento de su aceptación.

Para todos los efectos derivados de estos Términos y Condiciones, se considerarán válidos los domicilios, datos personales y de contacto que EL CLIENTE declare a través de la plataforma digital al momento de su suscripción. EL CLIENTE es responsable de mantener esta información actualizada, eximiendo a FRONTLINER de cualquier inconveniente o perjuicio que pueda derivarse de datos incorrectos, incompletos o desactualizados proporcionados por EL CLIENTE.

ARTICULO 1 – DE LOS SERVICIOS.

1.1 FRONTLINER , como empresa intermediaria, provee servicio de correspondencia que consiste en la asignación de una casilla de correo, ubicada en Estados Unidos, en donde EL CLIENTE podrá enviar los artículos adquiridos por plataformas e-commerce a nivel mundial, a su vez el servicio de intermediación posterior, por autorización de EL CLIENTE, contratación de Flete de traslado de la mercadería depositada en su casilla de correo, hasta el lugar de destino en Asunción-Paraguay, conforme al incoterm de servicio puerta a puerta (DDP) o el incoterm que corresponda conforme al régimen aduanero que aplique a la mercadería de EL CLIENTE y conforme sea flete aéreo o marítimo. Los servicios de fletes y transporte son contratados con otras empresas especializadas en el transporte de mercaderías.
Conforme a los términos del presente acuerdo, EL CLIENTE autoriza irrevocablemente a FRONTLINER a contratar el servicio de transporte de la mercadería y pago de todos los gastos y tributos hasta el lugar de destino, obligándose a cancelar el precio del mismo, conjuntamente con el precio total del servicio ofrecido por FRONTLINER. Queda expresamente aclarado que desde el momento que EL CLIENTE envía el paquete con sus datos y su dirección completa en la forma y condiciones requeridas en el Sitio Web,

asume expresamente el compromiso de pago del servicio de flete desde el lugar de origen hasta el del destino indicado.

1.2 La suscripción al servicio brindado por FRONTLINER es gratuito. Sin embargo, la empresa se reserva el derecho a cobrar un costo anual renovable, en cuyo caso, EL CLIENTE será notificado por los medios de contacto indicados al momento de registrarse como CLIENTE o por los canales digitales que FRONTLINER considere pertinentes.
Se aclara que al referirse a suscripción de servicio se hace referencia a la inscripción vía digital, asignación de casilla de correo con la adhesión a los Términos y Condiciones. Una vez que el USUARIO realice una compra a través de la casilla de correo asignada y solicite el traslado del producto hasta el Paraguay u otro destino, deberá abonar los costos establecidos para el servicio contratado, siendo el pago de este servicio necesario para retirar sus mercaderías.

1.3 Independientemente a la suscripción al servicio, la Casilla del USUARIO que se encuentre sin movimiento durante un periodo de 90 (noventa) días corridos, podrá ser inhabilitada por FRONTLINER. La reactivación de la misma tendrá un costo adicional de USD 20,00 (dólares americanos veinte). Entiéndase por “movimiento” la recepción de paquetes registrados en origen en la Casilla/Suite de EL CLIENTE.

1.4 FRONTLINER, también ofrece servicios de traslado interno de mercaderías dentro de los EE. UU (Estados Unidos), a través de agentes tercerizados y conexiones garantizadas.

1.5 FRONTLINER, además de servicio de Courier ofrece servicio de “flete puro” entendiéndose por tal flete libre de gastos de desconsolidación, tanto vía aérea como marítima. Para fletes aéreos, en estos casos se ofrecen las opciones de corte de guía COU o reserva de guía en origen AWB. Para fletes marítimos, será el BL.

1.6 FRONTLINER , no es transportador aéreo ni marítimo en los términos de la Convención de Varsovia de 1929 y posteriores tratados internacionales que refieran o definan la expresión “Transportador aéreo”, como ser las modificaciones de la Convención de Viena, de los años 1955, y la ley 1627/00 que aprueba el Convenio de Montreal sobre Transporte Aéreo Internacional del año 1999 , y sólo actúa como agente consolidador e intermediario de sus usuarios, consignando correspondencia y/o mercadería en líneas aéreas para su transporte. Pero aun así FRONTLINER podrá percibir indemnizaciones de cualquier línea aérea por daño o perdida de la carga consignada a su nombre.

1.7 Todas las cargas podrán ser inspeccionadas por las autoridades aduaneras como cualquiera de sus agentes en caso de que lo considere necesario. La inspección no garantiza que el envío sea susceptible de ingresar a otro país sin infringir las normas aduaneras vigentes en ese territorio o en otros que deba atravesar para ser transportado a destino. EL CIENTE es el único responsable de cualquier transgresión de normas nacionales o internacionales sobre importación de mercaderías, debiendo estas ser legales y adecuarse a las normativas de seguridad de las empresas aéreas y el medio que sea utilizada para su transporte, obligándose a mantener indemne a FRONTLINER.

1.8 FRONTLINER, transportará sobres o material publicitario y/o promocional, EL CLIENTE será quien debe de ponerse en contacto con la pagina o vendedor para dar de baja su suscripción y no recibir dichos paquetes en su casilla.

1.9 EL CLIENTE está obligado a declarar de manera completa y precisa el valor real y el contenido de los productos enviados a través del servicio de FRONTLINER, a fin de cumplir con las normativas aduaneras y fiscales vigentes, garantizar el cumplimiento de las regulaciones de transporte internacional, incluyendo las restricciones sobre productos peligrosos o prohibidos por las autoridades regulatorias. Para facilitar este proceso, FRONTLINER pone a disposición de EL CLIENTE herramientas como la función de actualización de documentos en su plataforma informática y el sistema de notificaciones de PRE-ALERTA, que recuerda a EL CLIENTE completar esta declaración antes del procesamiento o envío del paquete. Es responsabilidad exclusiva de EL CLIENTE garantizar la veracidad y exactitud de la información proporcionada; cualquier omisión o declaración incorrecta podrá generar retrasos, multas, costos adicionales o incluso la retención del paquete por parte de las autoridades competentes, eximiendo a FRONTLINER de cualquier responsabilidad derivada de estas situaciones y

reservándose el derecho de reclamar los costos asociados al manejo del paquete.

1.10 FRONTLINER ofrece servicios de retención de paquetes en origen, este servicio de apartado y retención tiene un costo de USD 15,00 (dólares americanos quince) por paquete, e incluye el servicio de impresión de etiquetas de retorno (return label) y devolución al vendedor o dirección indicada por EL CLIENTE con posterior entrega al Courier designado por EL CLIENTE. Se aclara que el servicio de retención debe ser solicitado con 48 hs de anticipación a su entrega en la dirección de FRONTLINER en Miami, debiendo compartir los siguientes datos, numero de tracking, descripción del articulo y valor del mismo.

1.11 FRONTLINER también cuenta con servicio tercerizado de devoluciones a Origen una vez llegado el paquete a destino. Este servicio es exclusivo para retorno de compras que por algún motivo deben ser retornadas al vendedor; esta carga deberá estar acompañada por la factura o invoice de origen y una etiqueta de retorno donde se indique la dirección donde deberá ser enviado el paquete. Estos envíos contarán con números de rastreo (tracking) a través de los cuales EL CLIENTE podrá hacer el seguimiento desde Asunción hasta el punto de destino. El servicio de devolución a origen tiene un costo en base a su peso y volumen el cual debe ser cotizado en nuestra oficina matriz.

1.12 El servicio de devoluciones puede ser utilizado con o sin seguro. Solamente en caso de que EL CLIENTE opte por asegurar el envío, FRONTLINER asume la responsabilidad de gestionar ante el agente tercerizado la recuperación del valor declarado en caso de que el paquete no arribe a destino, de lo contrario, dicha gestión corre por cuenta de EL CLIENTE. El seguro tiene un valor del 10% sobre el valor declarado y no es reembolsable.

1.13 En caso de que algún paquete objeto del servicio de devoluciones incurra en algún tipo de gastos en aduanas del exterior, dichos gastos correrán por cuenta de EL CLIENTE que solicitó la devolución.

ARTICULO 2 - DE LOS SERVICIOS MARITIMOS.

2.1 Para los fletes marítimos es indispensable que EL USUARIO se ponga en contacto con las oficinas de FRONTLINER en Asunción, de modo de conocer la disponibilidad de algún contenedor en Miami Florida, y estimar una fecha de salida.

2.2 El kilaje mínimo requerido para solicitar el servicio de flete vía marítima DDP entiéndase “Delivered Duty Paid” o “Entrega con Derechos Pagados se estipula en 5 Kg (peso mínimo). En caso de que EL CLIENTE no alcance el peso mínimo con una sola compra, deberá abonar igualmente el costo correspondiente al peso mínimo establecido.
EL CLIENTE podrá acumular el peso de uno o mas paquetes, en caso de que la suma del peso de los paquetes supere el peso mínimo FRONTLINER cobrara conforme al peso total registrado, en caso de no superarse el peso mínimo el monto a ser cobrado será el correspondiente al peso mínimo

2.3 El servicio marítimo DDP tiene un costo por kilo bruto de USD 11,50 (dólares americanos once con cincuenta centavos). Este servicio aplica solamente para bienes de tipo “efecto personal”. Las mercaderías comerciales no podrán ser cotizados como flete DDP, sino que serán des consolidadas automáticamente a nombre de EL CLIENTE final y éste deberá abonar lo que corresponda por el flete más lo que corresponda a los gastos locales y desconsolidación para así obtener los documentos para su despacho.

2.4 El servicio de flete marítimo, a diferencia del aéreo, no cuenta con seguro automático contra daños, el servicio de seguro deberá ser contratado de manera adicional bajo solicitud de EL CLIENTE.

2.5 En caso de mercaderías de tipo frágil, EL CLIENTE deberá solicitar previamente el reempaque del mismo para evitar daños, dicha solicitud de reempaque debe ser notificada con 48 hs hábiles de anticipación a su entrega en nuestra dirección, la empresa no se hace responsable de los daños a productos frágiles no declarados por EL CLIENTE.

2.8 El periodo de resolución de reclamos en el servicio marítimo será el plazo necesario para tomar una solución conveniente para las partes.

2.9 La dirección a utilizarse para envío marítimo es diferente a la dirección utilizada para el depósito aéreo. En caso que EL CLIENTE por error utilice la dirección equivocada, EL CLIENTE debe notificar a

FRONTLINER previa entrega del producto con una anticipación de 48 hs debiendo compartir los siguientes datos: números de tracking, descripción del articulo y valor del mismo. Este traslado tendrá un costo adicional para ser reenviado al depósito Marítimo.

2.10 Todos los productos, vehículos, motos, maquinarias, etc. deberán ser embarcados con BL a nombre de EL CLIENTE final. Cada CLIENTE deberá encargarse de su despacho y asistir a la apertura del contenedor.

2.11 Una vez hecha la apertura del contenedor, FRONTLINER no se responsabiliza de la carga dejada en el puerto a disposición de EL CLIENTE.

2.12 FRONTLINER se compromete a entregar a EL CLIENTE los documentos sólo después de que éste haya abonado todos los gastos correspondientes al flete marítimo y gastos locales.

2.13 Para los envíos vía marítima es indispensable que EL CLIENTE remita vía correo electrónico a info@frontliner.com.py la orden de compra o Invoice del producto.

2.14 El tarifario del servicio de flete vía marítima el USUARIO puede solicitarlo por correo electrónico o vía WhatsApp a los números habilitados por FRONTLINER.

ARTICULO 3 - DE LOS PERIODOS DE TRANSITO Y RECEPCION DE CARGA EN ORIGEN.

3.1 FRONTLINER cuenta con una disponibilidad de tres a cinco vuelos semanales para cargas aéreas y entre uno y dos embarques marítimos mensuales.

3.2 Los periodos de tránsito para envíos marítimos oscilan entre los 70 (setenta) y 90 (noventa) días, que corren a partir de la fecha de entrega del paquete en el depósito de origen.

3.3 El registro del paquete en Origen es por regla general, por orden de llegada.

3.4 El orden en que los paquetes sean embarcados con destino a Asunción queda a criterio de FRONTLINER de acuerdo con las disponibilidades de espacio en las aerolíneas, capacidad de procesamiento de carga en Origen, periodos de entrega del Correo y otras variables de fuerza mayor que impidan a FRONTLINER, como intermediador del transporte, cumplir con el traslado en el vuelo o embarque más próximo.

3.5 La recepción de un paquete en Origen no implica su embarque en el vuelo más próximo, aunque normalmente este sea el procedimiento, se podrá embarcar en vuelos posteriores.

3.6. FRONTLINER establece como requisito obligatorio que todos los paquetes recibidos en sus depósitos de origen se encuentren correctamente identificados con el nombre completo del titular de la cuenta y su correspondiente número de casilla o código de cliente.
Se considerarán PAQUETES DESCONOCIDOS aquellos envíos cuya información sea insuficiente, incorrecta o no permita identificar y asignar inequívocamente el paquete a un cliente registrado en FRONTLINER, incluyendo envíos a nombre de terceros, apodos o destinatarios sin código de cliente.
FRONTLINER conservará estos paquetes por un plazo máximo de 30 (treinta) días corridos, contados desde su recepción física en el depósito de origen. Vencido dicho plazo sin que hayan sido identificados y reclamados, los paquetes serán dados de baja automáticamente del registro de almacenamiento, pudiendo ser devueltos al operador postal o transportista correspondiente, o recibir el tratamiento que corresponda conforme a la normativa aplicable.
Todo paquete desconocido que requiera identificación y asignación a una cuenta de cliente estará sujeto a un cargo administrativo obligatorio de USD 5,00 (cinco dólares americanos) por paquete, aplicable sin excepciones desde el primer paquete gestionado, independientemente de los costos habituales del servicio.
EL CLIENTE reconoce que es su responsabilidad proporcionar correctamente sus datos de identificación al remitente y acepta los cargos, plazos y condiciones establecidos en el presente artículo.

3.7 Un paquete es considerado como recibido en origen a partir del momento de registro al sistema informático, considerándose este el punto de toma de responsabilidad por parte de la empresa. Previo al momento de registro al sistema, sólo avalarán la entrega medios tales como: uso de firmas autorizadas, nombres autorizados para recepción digital, warehouse receipt emitidos por la bodega receptora. Otros comprobantes no específicos como código postal del área de entrega, puntos de

ubicación, foto de lotes de paquetes que no incluyan etiqueta o documentos comprobantes ajenos a la empresa sin firma de los empleados de FRONTLINER no serán considerados aval suficiente como comprobante de entrega.

3.8 FRONTLINER cuenta con un servicio por selección de paquetes o retención, que consiste en ubicar un paquete solicitado en origen ya sea para devolución o retiro del depósito de origen. Para este servicio el CLIENTE deberá informar el rechazo o apartado del paquete debidamente por correo con una antelación de 48 hs, debiendo enviar su número de tracking, descripción del articulo y valor del mismo previo a la entrega. Dicho servicio tendrá un costo adicional de USD 15,00 (DOLARES AMERICANOS QUINCE) por paquete.

ARTICULO 4 - DE LA MERCADERÍA.

4.1 FRONTLINER se reserva el derecho de transporte de correspondencia y/o mercadería de cualquier naturaleza y a cualquier persona, firma o compañía, puesto que solamente serán transportados documentos, cargas y envíos que cumplan con lo dispuesto en los Convenios Postales Internacionales, y las Condiciones Generales de Transporte en la legislación nacional e internacional aplicables al caso.

4.2 FRONTLINER sólo considerará como paquetes transportados aquellos que hayan sido entregados correctamente en sus depósitos y cuenten con recibo de Warehouse entregado de forma digital, impresa en el depósito o que tengan número de rastreo con firma y hayan sido correctamente cargados al sistema de FRONTLINER.

4.3 Las mercaderías transportadas deberán cumplir con los parámetros considerados como de carga “tipo Courier” o consumo personal “tipo IRE 2” (Valores CIF de menos de USD 100) e IRE 3 (Valor CIF mayor a 100 USD y menor a USD 1,000), las mercaderías de tipo comercial o con valor CIF superior a USD 1,000 serán tasadas según el tipo de régimen de importación.

4.4 Los comprobantes de despacho simplificado de Aduanas estarán disponibles para EL CLIENTE, siempre que los solicite a la sucursal correspondiente y en cuanto el cliente haya hecho la declaración de su paquete según estipula el Art.1 Inciso 9. FRONTLINER asume la responsabilidad del pago de los impuestos correspondientes al régimen de despacho IRE 2, aplicable exclusivamente a mercaderías con un valor CIF inferior a USD 100. Sin embargo, para las mercaderías bajo el régimen IRE 3 (valor CIF entre USD 100 y USD 1,000), la responsabilidad total de cubrir cualquier ajuste o impuesto adicional recae sobre EL CLIENTE, incluyendo aranceles, tributos o cargos que sean determinados por las autoridades aduaneras. EL CLIENTE reconoce y acepta que es su obligación cumplir con el pago de estos costos de manera oportuna para garantizar la liberación de su mercadería, eximiendo a FRONTLINER de cualquier responsabilidad derivada del incumplimiento de este compromiso.

4.5 En casos de mercaderías que excedan el valor CIF de USD 1.000 (reglamentado por la Dirección Nacional de Aduanas) según Ley 2422/04 art. 223.2, podrían ser retenidas por la Aduana local y deberán ser despachadas por el consignatario titular, en caso de no contar EL CLIENTE con un Despachante de Aduanas, FRONTLINER y/o sus agentes le brindaran la asistencia sin ningún costo adicional. Esto no implica en ningún caso que FRONTLINER asuma los costos de desaduanamiento de la mercadería.

4.6 En caso de proceder a la desconsolidación del paquete citado en Art. 4.5, EL CLIENTE deberá abonar el costo de desconsolidación y retiro de guía de su paquete equivalente a USD 15,00 (dólares americanos quince), así como el costo de flete puro del mismo equivalente a USD 16,00 (dólares americanos dieciséis) por kilogramo, previo retiro de la documentación del mismo de modo a proceder al despacho correspondiente.

4.7 Aquellas mercaderías o envíos retenidos en Aduana, deberán abonar el costo de flete y retirar la documentación correspondiente de las oficinas de FRONTLINER para proceder al despacho de su envío. Los gastos por desaduanar el envío correrán por cuenta de EL CLIENTE.

4.8 Para casos en los que FRONTLINER, considere que una carga no se recibió empacada de manera apropiada para proceder al envío, la empresa tendrá derecho a proceder al uso de “Reempaques especiales”, tales como marcos de madera, uso de pallets, sunchos metálicos, o tubos plásticos para proteger la integridad del producto a ser trasportado. Dicho reempaque tendrá un recargo adicional a

ser asumido por EL CLIENTE (para evitar dicho reempaque, debe solicitar su proveedor empacar el producto de una manera apta para su exportación), todo sin perjuicio de la facultad de FRONTILNER de rechazar las mercaderías indebidamente empacadas.

4.9 Por disposición de U.S. Customs (Aduana Americana), IATA (International Air Transport Association), Administración de Seguridad de Transporte y la DNIT (Dirección Nacional de Ingresos Tributarios), FRONTLINER queda autorizado por EL CLIENTE para verificar o inspeccionar en origen toda carga recibida a modo de ser declarada y transportada, quedando acordado que esta autorización constituye una facultad otorgada a FRONTLINER, que en ningún caso exime a EL CLIENTE de su responsabilidad, el que queda obligado con todos los efectos de declaración jurada sobre el contenido de la mercadería declarada. FRONTLINER conforme a la declaración de EL CLIENTE realizará las declaraciones en ADUANA y transportadoras, en los casos excepcionales que sea necesario inspeccionar la mercadería antes de su transporte internacional. En los casos de apertura de paquetes realizado en tránsito o al abordaje por los agentes aduaneros o policiales, se realizará conforme al procedimiento y protocolo establecido por la autoridad aduanera y policial correspondiente. EL CLIENTE se obliga a mantener indemne a FRONTLINER por cualquier daño derivado del error o falsa declaración del contenido de los paquetes. Queda aclarado que FRONTLINER es una intermediaria y contrata los servicios de transporte por autorización de EL CLIENTE conforme a las reglas del mandato.

4.10 En caso de transportar equipos que requieran envolturas especiales y/o declaraciones IMO/DG o reempacados tales como Airbags, Tanques de oxígeno, líquidos inflamables o corrosivos, entre otros, a criterio de FRONTLINER, se abonará un recargo de USD 50.00 (dólares americanos cincuenta) por reempaque en caso de ser necesario, adicionales a la tarifa de flete asignada a este tipo de productos.

4.11 Los reempaques hechos a modo de reducir o eliminar el volumen de las cargas transportadas se realizarán de forma directa en origen, ya que de lo contrario EL CLIENTE deberá abonar por el exceso de volumen de la carga transportada.

4.12 Los gastos adicionales de documentación y certificaciones por mercaderías peligrosas clasificadas como “IMO” correrán por cuenta de EL CLIENTE, a cotizarse previo al embarque de las mismas, ya que estas certificaciones podrán variar de acuerdo al tipo de producto.

4.13 En caso de que se reciba un paquete roto o vacío en el depósito, FRONTLINER notificará a EL CLIENTE a través de los canales correspondientes. Siendo responsabilidad de EL CLIENTE realizar el reclamo a su vendedor. Eximiendo a FRONTLINER de cualquier responsabilidad derivada.

4.14 En caso de que EL CLIENTE considere que un paquete llegó incompleto, FRONTLINER realizará un peritaje del tránsito. Si se determina que el paquete no sufrió alteraciones durante el envío desde el depósito de Origen a Asunción, FRONTLINER no tomará responsabilidad alguna. Será responsabilidad exclusiva de EL CLIENTE realizar el reclamo a su vendedor.

ARTICULO 5 - DE LAS RESTRICCION.

5.1 FRONTLINER no enviará: Dinero en efectivo (billetes o monedas) de cualquier nacionalidad y con fuerza de cancelación legal (salvo los coleccionables, fuera de producción); documentos y valores negociables, acciones, bonos, certificados, cupones ni cheques al portador, en blanco o endosados o cheques de viajero.
Joyas, estampillas de correo sin anular, oro, bonos de guerra u organismos internacionales, deberán contar con la debida documentación para el envío, declarando su valor, y estarán sujetas al pago de Seguro (ver apartado de estos Términos y Condiciones “De los Seguros)).

5.2 FRONTLINER no transportará productos perecederos a corto plazo, materiales obscenos, pornográficos o inmorales; productos químicos Inflamables, explosivos, armas blancas, armas de fuego ni sus municiones, miras laser, accesorios para armas de aire comprimido, elementos de caza entre otros productos prohibidos por la IATA, los cuales si hubieran sido transportados y no declarados como

tales, al ser detenidos requerirán que EL CLIENTE gestione la hoja de devolución para su consecuente devolución al proveedor. FRONTLINER no tomará en ningún caso responsabilidad por el paquete declarado y que considere como no transportable de acuerdo a estos Términos y Condiciones, siendo EL CLIENTE quien deberá gestionar la devolución del mismo, caso contrario el paquete será desechado.

ARTICULO 6 - DEL PRECIO DEL FLETE AEREO.

6.1 El precio estará definido por el peso de la mercadería. El flete aéreo tiene un costo por kilo de USD 22,50 (dólares americanos veintidós con cincuenta centavos).

6.2 No existe un peso mínimo para procesamiento y posterior envío de paquetes, No obstante, se cobrará como flete mínimo el peso de 250 (doscientos cincuenta) gramos por la sumatoria de paquetes contenidos en un mismo embarque.

6.3 Valor de las cargas: el servicio de Courier ofrecido por FRONTLINER SA va dirigido para el transporte de efectos personales con valores inferiores a USD 1,000.00 (DÓLARES AMERCIANOS MIL), obedeciendo a la ley 2422/04 del código aduanero, según artículo 223 inciso 2.

6.4 La tarifa de carga peligrosa (dangerous goods) será siempre el doble que el de la tarifa base por kilo. El costo de la declaración DG (Dangerous Goods) es adicional, el cual dependerá del tipo de mercadería, y corre plenamente por cuenta del CLIENTE.

6.5 El costo de desconsolidación del paquete y retiro de guía está establecido en USD 15,00 (DOLARES AMERICANOS QUINCE) por cada guía hija (Paquete) a ser desconsolidada/o.
El costo de flete establecido para un paquete desconsolidado para posterior despacho está establecido en USD 16,00 (DOLARES AMERICANOS DICECISEIS) por kilo.

ARTICULO 7 - EN CUANTO A LOS REGIMENES ADUANEROS Y DESADUANAMIENTO.

FRONTLINER SA opera bajo los siguientes regímenes aduaneros:
7.1 IRE1: para documentos y correspondencia.

7.2 IRE2: para paquetes de USD 0,01 a USD 99,99.

7.3 IRE3: para paquetes de USD 100,00 hasta USD 999,99.

7.4 IRE4: para paquetes de USD 100,00 hasta USD 999,99, que requieran un permiso de importación especifico. En estos casos, EL CLIENTE debe notificar previo arribo a destino las especificaciones de la mercadería para poder presupuestar el costo final del servicio.

7.5 IM04: para mercadería de menor cuantía con valor FOB hasta USD 2.500. En estos casos EL CLIENTE debe notificar previo arribo a destino las especificaciones de la mercadería para poder presupuestar el costo final del servicio.

7.6 IC04: para mercaderías de mayor cuantía sin límite de valor. En estos casos EL CLIENTE debe notificar previa entrega en origen (Warehouse Miami) las especificaciones de la mercadería para poder presupuestar el costo final del servicio.

7.7 DSEM: para el servicio de envíos al exterior, y aplica hasta un valor FOB de USD 2.500.

7.8 EC01: para el servicio de envíos al exterior, sin límite de valor FOB.
7.9 Los procesos de desaduanamiento de cualquiera de los regímenes mencionados anteriormente puede variar dependiendo del canal de selectividad.

7.10 Los canales de selectividad pueden ser: Verde, cuando la verificación es solamente documental; Naranja, cuando la verificación es documental con intervención del departamento de visturía de Aduana. Y Rojo, cuando la verificación además de ser documental, y con intervención del departamento de visturía, es derivado al departamento de valoración para análisis y reajuste del valor FOB, conforme lo establecido en la Resolución N.º 308/06 de la DNIT.

7.11 En caso de que el cliente requiera el servicio de flete puro deberá notificar por correo y recibir

retorno favorable de LA EMPRESA con al menos 24 hs. de anticipación a que su carga sea registrada en el sistema.

7.12 En caso de que la naturaleza del producto requiera un corte de guía posterior al arribo del embarque a Asunción, se procederá al mismo con una demora de aproximadamente 72hs.

7.13 También podrá solicitarlo el cliente en casos extraordinarios, en cuyo caso la confección del corte de guía será del plazo indicado para los casos referidos en el Art. 7.12.

ARTÍCULO 8 – DE LA COBERTURA, SEGURO ADICIONAL E INDEMNIZACIONES

8.1 Cobertura incluida.
Los envíos realizados a través del servicio Courier de FRONTLINER cuentan con una cobertura incluida, sin costo adicional para EL CLIENTE, hasta el valor real y debidamente documentado de la mercadería, con un límite máximo de USD 999,99 (dólares americanos novecientos noventa y nueve con 99/100) por guia (HAWB).

En ningún caso la cobertura incluida podrá superar el valor efectivamente pagado por EL CLIENTE por la mercadería, conforme a la factura comercial, invoice, comprobante de compra o documentación válida que permita acreditar dicho valor.

8.2 Modalidades de indemnización bajo la cobertura incluida.
Cuando corresponda una indemnización por pérdida o extravío de una mercadería amparada exclusivamente por la cobertura incluida, EL CLIENTE podrá acceder, sujeto al resultado favorable del procedimiento de reclamo y peritaje establecido en estos Términos y Condiciones, a una de las siguientes modalidades:

a) crédito a favor de EL CLIENTE para ser utilizado en futuros servicios de flete contratados con FRONTLINER, hasta el valor reconocido de la mercadería y con un límite máximo de USD 999,99; o

b) reposición del mismo artículo (REPO), siempre que el producto continúe disponible en el mercado y se cumplan las condiciones establecidas para la reposición en estos Términos y Condiciones.

La cobertura incluida no habilita, en ningún caso, la indemnización en efectivo.

8.3 Seguro adicional.
EL CLIENTE podrá contratar voluntariamente un seguro adicional sobre sus envíos mediante el pago de una prima equivalente al diez por ciento (10%) del valor total declarado y documentado de la mercadería.

La contratación del seguro adicional podrá realizarse aun cuando el valor de la mercadería sea igual o inferior a USD 999,99, cuando EL CLIENTE desee acceder a las modalidades adicionales de indemnización previstas para los envíos asegurados.

Para mercaderías cuyo valor sea superior a USD 999,99, EL CLIENTE deberá contratar el seguro adicional sobre el valor total declarado y documentado de la mercadería si desea obtener cobertura por la totalidad de dicho valor.

La prima del seguro adicional será calculada sobre el valor total asegurado y no únicamente sobre la porción que exceda los USD 999,99.

8.4 Mercaderías superiores a USD 999,99.

Cuando EL CLIENTE transporte una mercadería cuyo valor real sea superior a USD 999,99, deberá declarar de manera completa y correcta el valor real de la misma y contratar el seguro adicional correspondiente sobre el valor total declarado y documentado de la mercadería.

La declaración deberá ser realizada por EL CLIENTE, previo al embarque, a través del sistema de Pre-Alerta, actualización de datos o cualquiera de los canales oficialmente habilitados por FRONTLINER para dicho efecto.

Cuando el valor real de la mercadería sea superior a USD 999,99 y EL CLIENTE incumpla con la obligación

de declarar correctamente dicho valor y contratar el seguro adicional correspondiente, la guía hija (HAWB) quedará excluida de la cobertura incluida establecida en el Artículo 8.1.

EL CLIENTE reconoce y acepta que la declaración correcta del valor y contenido de la mercadería constituye una obligación esencial para determinar la cobertura aplicable al envío, siendo de su exclusiva responsabilidad proporcionar dicha información de manera completa, exacta y oportuna**.**

8.5 Modalidades de indemnización con seguro adicional.
Cuando EL CLIENTE haya contratado y abonado el seguro adicional correspondiente al valor total declarado y documentado de la mercadería, y el reclamo resulte procedente conforme al peritaje establecido en estos Términos y Condiciones, EL CLIENTE podrá optar por una de las siguientes modalidades de indemnización:

a) crédito a favor para futuros servicios de flete de FRONTLINER, hasta el valor asegurado;

b) reposición del mismo artículo (REPO), hasta el valor asegurado y sujeta a la disponibilidad del producto y a las demás condiciones establecidas en estos Términos y Condiciones; o

c) indemnización en efectivo hasta el valor asegurado de la mercadería.

8.6 Límite de indemnización.

En ningún caso el monto de la indemnización podrá exceder el valor real, efectivamente pagado, declarado, documentado y, cuando corresponda, asegurado de la mercadería.

Cuando el valor real y debidamente documentado de la mercadería sea igual o inferior a USD 999,99 y no se haya contratado seguro adicional, la cobertura incluida tendrá como límite máximo el valor efectivamente pagado por EL CLIENTE, sin exceder en ningún caso USD 999,99.

Cuando se haya contratado seguro adicional, el límite máximo de indemnización será el valor total declarado, documentado, asegurado y aceptado por FRONTLINER.

8.7 Prima del seguro adicional.
El importe abonado por EL CLIENTE en concepto de seguro adicional constituye el costo de contratación de dicha cobertura, no forma parte del valor asegurado de la mercadería y no será reembolsable en caso de siniestro, reclamo, devolución o indemnización.

En consecuencia, la indemnización tendrá como límite el valor asegurado de la mercadería, sin incluir la prima abonada por el seguro adicional.

8.8 Acreditación del valor.
Para la contratación del seguro adicional y para cualquier procedimiento de indemnización, FRONTLINER podrá requerir a EL CLIENTE la factura comercial, invoice, comprobante de pago, enlace del producto, orden de compra o cualquier otra documentación razonablemente necesaria para comprobar el valor real de la mercadería.

La indemnización se determinará sobre el valor efectivamente acreditado y aceptado por FRONTLINER, sin que la sola declaración unilateral de EL CLIENTE sea suficiente para acreditar un valor superior al que resulte de la documentación correspondiente.

8.9 Condiciones para la procedencia de la indemnización.
Toda indemnización, ya sea bajo la cobertura incluida o bajo el seguro adicional, estará sujeta al cumplimiento por parte de EL CLIENTE de las obligaciones de declaración, documentación y demás requisitos establecidos en estos Términos y Condiciones, así como al procedimiento de reclamo y peritaje previsto en el Artículo 11.

La existencia de cobertura incluida o la contratación de un seguro adicional no implica el reconocimiento automático de un reclamo ni de una obligación de indemnización hasta tanto haya concluido el procedimiento correspondiente y se determine su procedencia.

8.10 Reposición del artículo.
La reposición del mismo artículo (REPO) estará sujeta a la disponibilidad del producto en el mercado, a que pueda ser adquirido en condiciones razonablemente equivalentes a las de la compra original y a los

demás requisitos establecidos por FRONTLINER para esta modalidad.

En ningún caso FRONTLINER estará obligada a efectuar una reposición cuyo costo exceda el límite de cobertura o el valor asegurado aplicable al envío.

ARTICULO 9 – DEL SERVICIO DE COMPRAS.

9.1 El servicio de compras está a cargo de agentes. La responsabilidad de FRONTLINER se limita al flete del producto adquirido. El proceso de una compra on-line y gestión de pago al exterior queda a cargo del agente contratado por EL CLIENTEN. El USUARIO o EL CLIENTE del servicio de compras es responsable de la elección y funcionalidad apropiada del ítem que está siendo adquirido; el Agente de compra debe solicitar su confirmación para concretar la adquisición del producto indicado.

9.2 Es requisito para acceder al servicio de compras aceptar estos Términos y Condiciones en forma expresa, digital o manuscrita.

9.3 Este servicio abarca el asesoramiento y contacto directo con el vendedor, y el reclamo en caso de inconvenientes con el producto adquirido.

9.4 FRONTLINER no emitirá facturas por las compras. Sin embargo, el agente contratado podrá facturar a pedido de EL CLIENTE el porcentaje correspondiente a la comisión.

9.5 El servicio de compras tiene un costo adicional de 10% sobre el valor de la compra a realizarse (precio del producto, más shipping interno y los taxes). Este monto se abonará antes de realizar el pago al vendedor, siendo la tarifa mínima por servicios de compras USD 3,00 (dólares americanos tres) pagaderos previamente al momento de realizar la transacción virtual de pago con el vendedor. Este recargo no es reembolsable en caso de reclamos al vendedor y devoluciones hechas por el mismo, ya que todas las transacciones on-line tienen un costo financiero por el traspaso de dinero entre cuentas.

9.6 En caso de que la mercadería no haya podido ser adquirida, se podrá recurrir al reembolso del dinero.

9.7 En caso de proceder a un reclamo con el vendedor y que el mismo requiera la devolución del producto, los cargos de servicio de compra y flete de origen, Asunción NO son reembolsables. En caso de realizar una devolución desde Asunción, EL CLIENTE será quien abonará por el envío del mismo, siendo asistido por los agentes de compras hasta su entrega al vendedor.

9.8 Una vez realizado el pago por la compra, FRONTLINER no se responsabiliza por la disponibilidad del producto y/o envío inmediato. El Agente de compra podrá igualmente, a pedido de EL CLIENTE, proceder a la solicitud de reembolso por parte del vendedor y, cuando éste lo realice, el dinero será devuelto al cliente, no antes.

9.9 El incumplimiento de envío de la Mercadería comprada o el reembolso, es absoluta responsabilidad del comprador/Cliente solicitante, pues constituye responsabilidad del mismo comprobar la veracidad y confiabilidad del sitio vendedor, aunque el Agente haya realizado la compra, deslindándose de tal responsabilidad, tanto como a FRONTLINER.

9.10 Queda bajo responsabilidad de EL CLIENTE corroborar las descripciones técnicas del producto adquirido, ya que el Agente solo actúa como medio de pago de la compra.

9.11 FRONTLINER no es responsable del funcionamiento de los artículos Nuevos y/o Usados adquiridos a través del SERVICIO DE COMPRAS, puesto que la misma es realizada por EL CLIENTE/USUARIO en base a su decisión, con el vendedor a elección.

9.12 En caso de realizar el pago desde una cuenta propia de EL CLIENTE, el mismo es responsable de estar al tanto de las notificaciones por parte del vendedor, y de los reclamos posteriores al mismo, considerando que tanto el Agente de Compras como FRONTLINER, no poseen acceso a la cuenta de comprador de EL CLIENTE.

9.13 FRONTLINER ofrece además a sus clientes, asesoramiento para compras de vehículos, repuestos, u otros, fletes vía marítima, gestiones aduaneras y otras. Las tarifas para dichos servicios no son fijas,

sino dependen exclusivamente del producto a ser adquirido por EL CLIENTE.

9.14 En cuanto a los periodos de tránsito y casos de lucro cesante se estará a lo dispuesto en los apartados pertinentes de estos Términos y Condiciones expresamente aceptados por EL CLIENTE al momento de registrarse.

ARTICULO 10 - DE LAS RESPONSABILIDADES.

10.1 EL CLIENTE asume plena responsabilidad civil y penal por el contenido del paquete dirigido a su casilla, aun cuando la compra no se haya realizado por los medios de pago de éste, quedando bajo su responsabilidad la demostración de lo contrario. Y reconoce que FRONTLINER sólo actúa como intermediario en el trasporte de la mercadería, la cual deberá ceñirse a las limitaciones estipuladas en los Artículos 1 y 5 de estos Términos y Condiciones.

10.2 EL CLIENTE asume y acepta expresamente que su carga podrá ser previamente verificada en Origen para corroborar que no se encuentra dentro de la clasificación de carga prohibida conforme a las reglas vigentes de la IATA; la facultad de revisión no implica obligación para FRONTLINER por lo que EL CLIENTE asume la responsabilidad en los términos de su declaración jurada sobre el contenido declarado sobre la mercadería, aceptando EL CLIENTE que FRONTLINER no está obligada a verificar el contenido de la mercadería. Por otra parte, EL CLIENTE declara que conoce y acepta que cualquier funcionario aduanero tiene la atribución de examinar la carga en base a la normativa vigente, con lo cual exime expresamente FRONTLINER de la responsabilidad en caso de que un paquete haya sido abierto y verificado en Zona Primaria o durante el transporte del mismo. EL CLIENTE se obliga a mantener indemne a FRONTLINER de cualquier reclamo, multa o acción penal o civil derivado del contenido de la mercadería realizada por cualquier autoridad competente o terceros.

10.3 EL CLIENTE, en calidad de comprador, asume la responsabilidad total de declarar correctamente y de manera anticipada los datos requeridos para la remisión de la declaración aduanera del paquete a ser transportado. Esta declaración debe incluir el valor real de la mercancía, una descripción detallada de su contenido y la identificación completa del remitente. Para cumplir con este requisito, EL CLIENTE dispone de dos opciones habilitadas por FRONTLINER: la actualización de datos mediante la plataforma web oficial o el registro de información a través del sistema de Pre-Alerta.
Es obligación de EL CLIENTE asegurarse de que todos los datos sean ingresados correctamente antes del embarque del paquete. El plazo máximo para realizar esta actualización es hasta el día asignado para el embarque del paquete. En caso de omisión, errores en la información o incumplimiento de este plazo, cualquier inconveniente relacionado con el despacho aduanero será exclusiva responsabilidad de EL CLIENTE, eximiendo a FRONTLINER de cualquier perjuicio derivado de estas situaciones.

10.4 EL CLIENTE tiene la obligación de asumir su responsabilidad ante las autoridades competentes o por cualquier violación e incumplimiento de la ley, así como también se obliga a mantener indemne a FRONTLINER de cualquier multa, impuesto o tasa que deba abonar como consecuencia del incumplimiento de esta cláusula, reservándose FRONTLINER el derecho a reclamar los daños y perjuicios que le hayan sido ocasionados.

10.5 EL CLIENTE reconoce que FRONTLINER tiene la facultad de inspeccionar la mercadería conforme a lo establecido en la sección referente a “De la Mercadería”, sin embargo, FRONTLINER no asume responsabilidad respecto de la integridad de la mercadería sujeto de inspección ni tiene obligación de hacerlo.

10.6 EL CLIENTE se responsabiliza de que su envío cumpla adecuadamente las normas de seguridad y de que el mismo no está incluido dentro de las restricciones, como también de haberlo embalado y preparado conforme a su propia naturaleza y circunstancias, propiciando un transporte y manipuleo seguros. El valor declarado, deberá ser el correcto, asumiéndose que EL CLIENTE ha respetado todas las leyes, normas o regulaciones aplicables en los países de origen, tránsito y destino del envío; por tanto,

que no representa ningún inconveniente legal para que FRONTLINER proceda con el envío.

10.7 EL CLIENTE asume la plena responsabilidad de abonar el costo del flete de todos los paquetes enviados a su nombre o número de casilla, esto es considerado como un principio de ejecución de contrato, que dará a FRONTLINER el derecho al cobro de los cánones establecidos en estos Términos y Condiciones. Por lo tanto, si llega un paquete, cuyo valor comercial o valor declarado sea incluso hasta diez veces inferior al costo del flete, EL CLIENTE no podrá alegar desconocimiento de la compra o negarse a retirar el producto, puesto que FRONTLINER ya corrió con los gastos del flete. También en caso de brindar los datos de su casilla a un tercero para que utilice el servicio de flete, el CLIENTE titular es el único y exclusivo responsable.

10.8 EL CLIENTE asume la responsabilidad de abonar el costo del flete y retirar los paquetes en su totalidad.

10.9 EL CLIENTE tiene la facultad de asignar a una única persona autorizada para el retiro de sus paquetes. La autorización deberá realizarse de manera expresa a través de su interfaz de cliente o mediante una solicitud formal al Departamento de Atención al Cliente (ATC) de FRONTLINER, incluyendo obligatoriamente los siguientes datos de la persona autorizada: nombre completo, número de documento de identidad, domicilio actualizado y cualquier otra información requerida para su registro.
La persona autorizada deberá ser previamente registrada y catalogada como “Autorizada” en los sistemas de FRONTLINER. La autorización será efectiva únicamente después de su validación y confirmación por parte de FRONTLINER. Al momento del retiro, la persona autorizada deberá presentar su cédula de identidad original y actualizada, junto con cualquier otro documento que pueda ser solicitado para verificar su identidad. Sin el cumplimiento de estos requisitos, no se procederá a la entrega de los paquetes.
EL CLIENTE asume plena responsabilidad por los actos y decisiones de la persona autorizada, así como por los paquetes retirados bajo su nombre. Esta responsabilidad incluye cualquier pérdida, daño o reclamo que pueda surgir del retiro realizado por dicha persona, eximiendo a FRONTLINER de cualquier obligación o perjuicio derivado de estas situaciones. La autorización podrá ser revocada o reemplazada únicamente siguiendo el mismo procedimiento utilizado para otorgarla, y el cambio deberá ser confirmado por FRONTLINER antes de hacerse efectivo.

10.10 EL CLIENTE se compromete a seguir todos los procesos indicados por FRONTLINER en caso de que haya algún reclamo o algún inconveniente con la mercadería.

10.11 En caso de que EL CLIENTE incumpla con cualquiera de los puntos establecidos en estos Términos y Condiciones, FRONTLINER tiene el derecho de inhabilitar la casilla de EL CLIENTE y dejar de prestar sus servicios, dándose por resuelto el contrato entre las partes.

10.12 FRONTLINER no se responsabiliza por perdidas o daños causados a la mercadería durante su envío o manipuleo en el tránsito interno o internacional hasta la oficina de FRONTLINER en Miami, pues este será determinado como punto de transferencia de riesgo. FRONTLINER se responsabiliza de la mercadería una vez que cumpla con lo mencionado en el Articulo.3 – Inciso 7 de estos Términos y Condiciones.

10.13 FRONTLINER no se responsabiliza por los paquetes que lleguen al Warehouse sin destinatarios identificados o sin nombre. Sin embargo, los retendrá por un plazo máximo de 15 (quince) días a los efectos de procurar obtener los datos necesarios, y trascurrido dicho periodo sin recibir la información correcta sobre el titular, los remitirá al Courier que hizo la entrega en el Warehouse. En caso de que no sea posible devolver el paquete al Courier (a los efectos de reenviarlo al vendedor), será dado de baja, sin posibilidades de reclamo posterior para su entrega en Asunción.
Al momento de la suscripción de estos Términos y Condiciones, FRONTLINER SA proporciona a EL CLIENTE, mediante correo electrónico, todos los datos necesarios para el uso de sus servicios, incluyendo entre otros, el número de casilla o suite asignada, la dirección de envío y demás identificadores relacionados. Además, estos datos están disponibles en la aplicación oficial de FRONTLINER para su consulta en cualquier momento. Es responsabilidad exclusiva de EL CLIENTE revisar la información proporcionada y notificar inmediatamente a FRONTLINER sobre cualquier error o inconsistencia. Si EL CLIENTE no reporta dichos errores dentro de un plazo de 24 hs y estos generan inconvenientes en el uso del servicio, FRONTLINER no será responsable por los perjuicios ocasionados. EL CLIENTE acepta que el correcto uso y

verificación de sus datos es esencial para el funcionamiento adecuado del servicio.

10.14 FRONTLINER se responsabilizará por daños o pérdidas ocasionados al paquete, desde la recepción en su depósito de Miami hasta su entrega en Paraguay – Asunción, solo sujeto a lo señalado expresamente en estos Términos y Condiciones. En caso de envíos al interior o entregas a domicilio, el traspaso de riesgo de la mercadería recae exclusivamente sobre la empresa transportadora o servicio de Delivery, contratado conforme mandato conferido a FRONTLINER. No se aceptarán reclamos posteriores al punto de entrega del paquete.

10.15 FRONTLINER no se responsabiliza por los daños causados a la mercadería o por la manipulación indebida de la misma antes de la entrega del paquete en Origen (Miami).

10.16 EL CLIENTE es responsable de informar a FRONTLINER, previo al embarque, cuando la naturaleza, características o condiciones de la mercadería requieran un tratamiento, manipulación, protección, embalaje, reempaque o cuidado especial durante su procesamiento y transporte.

En particular, las mercaderías frágiles, delicadas o susceptibles de sufrir daños como consecuencia de su naturaleza deberán ser declaradas expresamente como tales por EL CLIENTE a través de los medios oficialmente habilitados por FRONTLINER, proporcionando toda información relevante que permita identificar los cuidados especiales requeridos.

Cuando EL CLIENTE omita realizar dicha declaración o no informe oportunamente las condiciones especiales de manipulación, protección o reempaque que razonablemente requiera la mercadería, FRONTLINER no asumirá responsabilidad ni procederá indemnización por los daños que sean consecuencia de la fragilidad, naturaleza o falta de protección adecuada de la mercadería.

La facultad de FRONTLINER de inspeccionar una mercadería, detectar su fragilidad o disponer un reempaque cuando lo considere necesario no sustituye ni libera a EL CLIENTE de su obligación de declarar previamente las características y cuidados especiales requeridos por el envío.

Asimismo, cuando el valor real de una mercadería sea superior a USD 999,99 (dólares americanos novecientos noventa y nueve con 99/100), EL CLIENTE deberá cumplir con las obligaciones de declaración del valor y contratación del seguro adicional establecidas en el Artículo 8 de estos Términos y Condiciones. El incumplimiento de dichas obligaciones tendrá como consecuencia la exclusión de cobertura de la guía hija (HAWB) correspondiente, conforme a lo establecido en los Artículos 8.4 y 8.6

10.17 Se consideran mercaderías de tipo frágil entre otros, a faros de vehículos, artículos electrónicos, vajillerías, artículos de vidrio, antigüedades, vinilos, en especial los instrumentos musicales, los cuales no deben ser comprados sin hard case (estuche duro). Siempre y cuando el instrumento musical haya sido transportado sin la declaración de “mercadería frágil” y sin estuche duro, FRONTLINER no se hará responsable de eventuales daños debido al transporte, debido a la fragilidad y delicadeza de este tipo de mercaderías.

10.18 FRONTLINER no se responsabiliza por los trámites y gastos que tuviere la correspondencia para su ingreso a territorio americano impuesto por U.S. Customs (Aduana Americana).

10.19 FRONTLINER no asume responsabilidad ni garantía del buen funcionamiento ni estado de los productos que ofrecen los comercios, donde EL CLIENTE adquiera mercaderías, por medio de catálogos, sitios web o cualquier otro medio de exposición comercial, como tampoco por las demoras en los envíos internos dentro de los Estados Unidos de América, se aclara que las compras son realizadas por los clientes a terceros siendo estos los responsables por la calidad de los productos ofrecidos.

10.20 FRONTLINER no se hará responsable en ningún caso por las pérdidas de ganancias e ingresos, tanto como por el lucro cesante por tiempos de tránsito y/o demoras ocasionadas por razones de fuerza mayor estipuladas por el Código Civil Paraguayo.

10.21 FRONTLINER solo se responsabiliza de informar y notificar a sus clientes el arribo de su carga, y luego la disponibilidad de la misma para su retiro en tres ocasiones durante los tres periodos indicados en estos Términos y Condiciones, hasta un total de 45 días.

10.22 Las mercaderías, envíos o paquetes que permanezcan en el depósito por un plazo mayor a sesenta

(60) días, serán declarados en abandono y pasarán automáticamente a disposición de FRONTLINER , quien para el cobro judicial de lo adeudado en concepto de flete, tasas y todos los gastos de transporte, podrá acumular el monto adeudado en concepto de depósito, calculándose a su efecto el precio de Dólares Americanos USD 20 por mes, si el tamaño o peso de la mercadería no supera los treinta kilos, se incrementará a razón de USD 1 (UN DÓLAR) por cada kilo que supere los 20 kilos.

10.23 FRONTLINER se reserva el derecho a retener en Origen carga que considere no transportable.

10.24 FRONTLINER no se hace responsable de la apertura de los paquetes, ya que las entidades aduaneras por donde transitan los mismos poseen derecho legal a la apertura y verificaciones de dichos productos. En todo caso las responsabilidades de FRONTLINER serán conforme a las reglas del mandato.

10.25 FRONTLINER se responsabiliza por la integridad del envío que cumpla con estos Términos y Condiciones hasta el momento de su entrega en sus oficinas respectivas. La transferencia de riesgo a EL CLIENTE se realiza al momento de cruzar las puertas de salida desde su depósito u oficina. EL CLIENTE deberá reclamar algún faltante o daño que detecte en su mercadería al momento de su retiro, una vez fuera de las instalaciones de FRONTLINER se dará como concluido el proceso de transporte y entrega sin posibilidad de reclamos posteriores por EL CLIENTE.

10.26 FRONTLINER sólo es responsable por paquetes recibidos a nombre de usuarios registrados, y no se responsabiliza por paquetes enviados a nombre de terceros.

10.27 FRONTLINER no se responsabiliza por paquetes entregados en direcciones erróneas, direcciones anteriores, o cuando los paquetes no incluyan todos los datos pertinentes para que se realice una entrega eficaz por parte de las oficinas de correo local. Los datos considerados para este punto son: NOMBRE DE EL CLIENTE, NÚMERO SUITE, DIRECCION COMPLETA, ZIP POSTAL CORRECTO, NÚMERO DE DEPOSITO Y NOMBRE DE LA COMPAÑÍA.

ARTICULO 11 – DE LAS DEVOLUCIONES Y RECLAMOS.

11.1 FRONTLINER no asume el rol de empresa transportadora, sino que contrata las mismas conforme al mandato y autorización conferida por el CLIENTE.

11.2 FRONTLINER sólo será responsable por los daños ocasionados al producto en caso de haberse realizado un re empaque deficiente, en el tramo indicado durante el transporte.

11.3 Ante un caso de extravío de un paquete, será requisito fundamental que el mismo reúna las características establecidas en el Artículo 4 de estos Términos y Condiciones.

11.4 Todo paquete reclamado deberá contar con un número de tracking en el sistema informático de FRONTLINER, o figurar como entregado con la firma de algún funcionario de la empresa.

11.5 Todo reclamo deberá ser presentado a la dirección de correo info@frontliner.com.py en un plazo no mayor a 15 (quince) días a su fecha de entrega en Origen.

11.6 Todo paquete reclamado será objeto de un peritaje por parte de FRONTLINER, que podrá demorar hasta 15 (quince) días para proceder a la solución del caso.

11.7 Todo reclamo presentado deberá tener adjunto el número de tracking, detalle de la compra o INVOICE comercial; link del producto adquirido y confirmación de envío del paquete.

11.8 Todas las indemnizaciones por pérdidas o extravío de envíos sin seguro adicional serán realizadas exclusivamente mediante la emisión de un crédito en fletes futuros, aplicado a la factura correspondiente, la cual será intransferible y podrá ser utilizada únicamente por EL CLIENTE titular de la cuenta. Para que proceda la indemnización, FRONTLINER realizará un peritaje previo encontrando la causa del siniestro, y solo en caso de que se determine y demuestre fehacientemente que la pérdida o extravío sea imputable directamente a FRONTLINER se procederá a la indemnización bajo los términos establecidos en estos Términos y Condiciones. En caso de que la mercadería haya sido asegurada previamente por EL CLIENTE con un valor declarado superior a USD 999,99, se podrá optar por un crédito en fletes futuros, la reposición del mismo artículo (REPO) sujeta a disponibilidad en el mercado, o un reembolso en efectivo correspondiente al valor asegurado. Estas opciones estarán condicionadas al cumplimiento de todos los requisitos establecidos, incluyendo la presentación de documentos necesarios y la contratación del

seguro adicional, si corresponde.

11.9 Solamente accederán a un Reembolso los envíos que hayan sido asegurados por EL CLIENTE, siempre y cuando haya pagado previamente a FRONTLINER el 10% del valor declarado del producto asegurado, en cuyo caso será reembolsada la totalidad del valor declarado, en los casos establecidos en el Artículo 8 de estos Términos y Condiciones.

11.10 Para que proceda una reposición del mismo artículo (REPO) es indispensable que este sea nuevo, en caja original sellada, no usado, "open box" o "like new" y que no haya sido adquirido en una subasta o haya sido el último en stock. Tampoco se procede a la reposición del mismo artículo en caso de que ya no esté disponible en la plataforma de compra de la cual haya sido adquirido el producto.

11.11 Siempre y cuando se haya procedido a una reposición del mismo artículo en virtud de una causa imputable a FRONTLINER, FRONTLINER abonará el costo del flete de la primera compra. El costo del flete de la reposición, correrá por cuenta de EL CLIENTE.

11.12 Para envíos realizados bajo la modalidad de carga Courier, EL CLIENTE tiene la obligación de declarar el valor exacto y el contenido del envío a través de las plataformas oficiales de FRONTLINER, como la actualización de datos o el sistema de Pre-Alerta, previo al embarque. En caso de que EL CLIENTE no cumpla con esta obligación o proporcione información incorrecta, FRONTLINER no asumirá ninguna responsabilidad por pérdidas, daños o extravíos de la mercadería, y no procederá indemnización alguna.

11.13 Sin perjuicio de lo anterior, y sólo en los casos donde la carga no haya sido asegurada pero sí procesada conforme a los términos generales del contrato, FRONTLINER, como medida excepcional, podrá establecer un límite máximo de indemnización de hasta USD 999,99 (dólares americanos novecientos noventa y nueve con 99/100), siempre y cuando un análisis minucioso determine que el problema es imputable directamente a FRONTLINER.

11.14 En los casos donde EL CLIENTE haya contratado un seguro adicional para la mercadería, la indemnización se regirá exclusivamente por los términos del seguro contratado y lo dispuesto en estos Términos y Condiciones. Es fundamental que EL CLIENTE cumpla con la declaración precisa del valor y contenido de la carga para garantizar su protección y evitar cualquier conflicto sobre la cobertura.

ARTICULO 12 – CONFIDENCIALIDAD.

12.1 FRONTLINER se compromete a mantener en reserva la información detallada de los paquetes siempre y cuando no sea carga prohibida, en cuyo caso se procederá conforme a la legislación respectiva vigente.

12.2 La descripción de los paquetes para el manifiesto de carga es genérica y no detalla con especificación el producto, quedando el mismo completamente en reserva bajo el secreto profesional.

12.3 Además, FRONTLINER se compromete a conservar de manera confidencial los datos personales de los usuarios proporcionados a la empresa para acceder a sus servicios en base a la normativa vigente, limitando los mismos al solo efecto de registro de usuarios y control de sus respectivos envíos a través de su sistema informático. Excepto cuando una autoridad competente requiera los datos de EL CLIENTE, los mismos no serán proporcionados por FRONTLINER a terceros.

ARTICULO 13 - EN CUANTO A SERVICIOS DE PICK UP E INLAND.

13.1 FRONTLINER ofrece servicios de traslado interno, donde utilizará agentes locales para el traslado de la carga de EL CLIENTE hasta nuestro depósito de procesamiento y embarque.

13.2 Los costos de flete interno (Inland o pick up) corren por cuenta de EL CLIENTE. El servicio de Retiro o Inland Freight deberá ser cotizado previo al retiro de la carga por FRONTLINER vía e- mail o WhatsApp, y aprobado por EL CLIENTE. El costo deberá ser cancelado por adelantado.

13.3 Dicho servicio de Inland, por tratarse de un servicio tercerizado, deberá ser cancelado como requisito antes de embarcar la carga a destino.

13.4 Los costos adicionales por retiro como “storage fees” o envíos internos con cobro en destino, corren por cuenta de EL CLIENTE como un adicional al servicio de pick up de la carga.

ARTICULO 14 - EN CUANTO AL SERVICIO DE DELIVERY.

El servicio de entrega a domicilio se rige por las siguientes condiciones:
14.1 El servicio de delivery es tercerizado.

14.2 Los paquetes deben tener peso y dimensiones transportables en motocicleta, y el pedido de entrega de EL CLIENTE en su totalidad no deberá exceder los 5 kilos y/o 4.8 de peso volumétrico. De lo contrario, EL CLIENTE deberá solicitar una entrega especial, que tendrá un costo adicional dependiendo de la distancia.

14.3 EL CLIENTE debe solicitar el servicio de delivery a través de los medios habilitados: desde su perfil en la página web de FRONTLINER, la App o vía WhatsApp.

14.4 Los locales de FRONTLINER que cuentan con este servicio, son exclusivamente Casa Central, y Sucursales de Fernando de la Mora y Carmelitas.

14.5 El servicio de entrega a domicilio es sin retorno por lo tanto deberá ser abonado únicamente vía transferencia bancaria o pago online, previo a la salida del mismo, así como el costo del flete.

14.6 El delivery con entrega en el mismo día de la solicitud podrá gestionarse solo si EL CLIENTE abona el importe correspondiente al servicio antes de las 15:30 horas. De lo contrario, se agendará para su entrega el siguiente día hábil siempre y cuando EL CLIENTE haya realizado el pago de manera íntegra.

14.7 El servicio de delivery está disponible de lunes a viernes, dentro del siguiente horario 10:00 hs a 18:00 hs. Los sábados se consideran días inhábiles para las entregas a través de este servicio.

14.8 Al ser un servicio tercerizado, pueden existir agentes externos que retrasen el envío o tránsito del delivery, como condiciones climáticas adversas, inconvenientes con el vehículo de entrega, entre otros. FRONTLINER no se hará responsable por el retraso en la entrega y podrá, a su criterio, demorar la entrega del mismo por las razones que considere pertinentes.

14.9 Las entregas a domicilio tienen un costo adicional automático, EL CLIENTE puede solicitar dichos montos a los correos electrónicos o WhatsApp habilitados de FRONTLINER.

ARTICULO 15 – DEL SERVICIO DE CARRY OUT.

Consiste en el pedido anticipado del retiro de paquetes sin necesidad de desembolso en efectivo en el local de FRONTLINER.
Se coordina el monto a ser abonado mediante pago electrónico y un horario en el cual se pasará a retirar. Una vez confirmado el pago, EL CLIENTE cuenta con un periodo de 48 hs. para pasar a retirar el paquete. Caso contrario, deberá volver a comunicarse con el Servicio de Atención a EL CLIENTE para coordinar la entrega. No obstante, el pago seguirá vigente y no generará ningún recargo pasadas las 48 hs. y hasta que EL CLIENTE pase a retirarlo.
El retiro de paquetes vía Carry Out debe ser solicitado como mínimo con 40 (cuarenta) minutos de anticipación. Y puede ser solicitado desde las 09:00 hs, hasta las 17:00 hs, de lunes a viernes, y desde las 09:00 hs hasta las 11:30 los días sábados.

ARTICULO 16 - DEL SERVICIO DE FRONTLINER LOCKERS.

Esta modalidad de entrega permite a EL CLIENTE retirar sus paquetes durante las 24 hs. de manera ininterrumpida incluyendo domingos y feriados, en instalaciones provistas por FRONTLINER para dicho efecto.
La solicitud debe ser generada en horario de atención (Desde las 09:00 hs, hasta las 18:00 hs. de lunes a viernes y desde las 09:00 hs, hasta las 12:00, los días sábados) a través de los medios habilitados desde su perfil en el sitio web de FRONTLINER o vía WhatsApp, que indica al solicitante el monto total del flete, el cual debe ser abonado a través del link de pago o transferido de manera virtual a la cuenta bancaria provista por el Servicio de Atención a EL CLIENTE, y una vez remitido el comprobante y confirmada la

operación bancaria online, los paquetes serán colocados en un casillero de FRONTLINER Lockers, con lo cual EL CLIENTE podrá pasar a retirarlos dentro de las 48 hs. siguientes, contando a partir de la recepción del código QR y/o pin vía SMS.
Una vez cumplidas las 24hs. de haberse recepcionado el código, EL CLIENTE recibirá un recordatorio de paquete disponible para retiro.
Transcurridas las 48 hs. pasará a estar disponible para su retiro como un Carry Out. No obstante, EL CLIENTE puede solicitar nuevamente el retiro vía Lockers. En este caso se le enviará un nuevo código QR/PIN y estará disponible durante 24 hs. Una vez vencido dicho plazo, el paquete podrá ser entregado únicamente bajo la modalidad de Carry Out.

La contratación de los servicios de FRONTLINER implica el conocimiento y la aceptación expresa de estos Términos y Condiciones, siendo estos Términos y Condiciones aceptados por EL CLIENTE al momento del registro exitoso de su casilla a través de los medios autorizados de su web oficial o completando la plantilla de registro en el WhatsApp debidamente habilitado para el efecto.
En caso de que EL CLIENTE no cumpla con las condiciones establecidas, FRONTLINER podrá suspender el servicio o inactivar su casilla.
En caso de controversias suscitadas en el marco de estos Términos y Condiciones, las partes acuerdan someterse a los tribunales ordinarios de la ciudad de Asunción, República del Paraguay.
EL CLIENTE que se suscriba al servicio de FRONTLINER, tienen un plazo de 5 (cinco) días corridos para retractarse del servicio contratado desde la suscripción a la página y el recibo de los términos y condiciones, por no estar de acuerdo con los mismos, en caso de no alegar ninguna objeción EL CLIENTE o usuario consentirá todos los términos de este documento y regirá la relación entre el mismo y FRONTLINER.

FRONTILINER se reserva el derecho de modificar en cualquier momento el contenido del Sitio Web y de los Términos y Condiciones, por lo que recomendamos a los Usuarios que revisen periódicamente los Términos y Condiciones. Las modificaciones entrarán en vigor automáticamente al momento de su publicación en el Sitio Web o, alternativamente, en la fecha indicada en la actualización. Las modificaciones serán notificadas a los usuarios al momento de ingresar al Sitio Web mediante un aviso en este sentido. Las actualizaciones y modificaciones no aplicarán a aquellos servicios contratados que fueren anteriores a la entrada en vigor de la actualización y modificación; por lo tanto, antes de realizar cada solicitud de servicios instamos a los usuarios a que lean la última versión de estos Términos y Condiciones.

En caso de que algunas de las disposiciones de los Términos y Condiciones resulte, por la razón que fuere, inválida, nula o no aplicable, tal disposición se considerará independiente de las demás disposiciones y no afectará la validez de los demás términos Términos y Condiciones.

FRONTLINER realiza su mejor esfuerzo para garantizar el mayor grado de seguridad de su Sitio Web, sin embargo, no garantiza que el mismo se encuentre libre de errores o que sus servidores se encuentren libres de virus informáticos u otros mecanismos dañinos (ej. troyanos, malawares etc.). En ese sentido, FRONTLINER no será responsable de ninguna pérdida o daño causado por virus informáticos, ataques u otros materiales técnicamente peligrosos que puedan infectar los equipos, programas, datos u otro material de propiedad del USUARIO debido al uso del Sitio Web o descarga de contenido de este u otro sitio vinculado a él. EL USUARIO no podrá imputar responsabilidad alguna a FRONTLINER, ni reclamar o exigir pagos por lucro cesante o por daños, en virtud de perjuicios resultantes de dificultades técnicas o fallas en los sistemas, el Sitio Web o en internet.

El USUARIO declara estar en conocimiento que todos los contenidos, estructura, diseño, y cualquier creación intelectual incluidos en este Sitio Web, son propiedad de FRONTLINER, y están protegidos por las leyes paraguayas y extranjeras sobre propiedad intelectual

En caso de incumplimiento de los Términos y Condiciones, o ante la imposibilidad de verificar cualquier información que FRONTLINER considere necesaria de conformidad con la normativa aplicable, FRONTLINER se reserva el derecho exclusivo de suspender, cancelar o cerrar las cuentas y/o negar el acceso al Sitio Web.

Estos Términos y Condiciones y los documentos a los que se hace referencia expresamente en ellos forman el acuerdo completo entre FRONTLINER y EL CLIENTE, reemplazando cualquier declaración previa.