



**Servicios de Courier y Compras
Online - Agente de Cargas -
Consolidaciones Aéreas y Marítimas**

Términos Legales

FRONTLINER SRL es una empresa de Remesa Expresa en los términos de la Resolución 121/2018 de la Dirección Nacional de Aduanas; rige sus actividades conforme dicha normativa, la ley 2.422/04 del Código Aduanero, el Decreto 4.642/05 Reglamentario del Código Aduanero y la Ley 5.564/16 del Acuerdo de Marrakech por el cual se establece la Organización Mundial de Comercio.

Acuerdo de Servicios

Las siguientes disposiciones regirán las Condiciones Generales de Transporte entre EL CLIENTE y FRONTLINER S.R.L.A continuación, el alcance sobre la misma, sus agentes y funcionarios, así como las obligaciones y responsabilidades de cada parte:

1. EN CUANTO AL SERVICIO:

Describe las limitaciones básicas de los servicios ofrecidos

- a) FRONTLINER S.R.L., como transportadora, provee servicio de Flete de correspondencia y/o mercadería, clasificación, traslado al país de destino y entrega en la dirección indicada por EL CLIENTE en el servicio puerta a puerta (DDP).
- b) EL CLIENTE es responsable de la declaración del costo del producto y del contenido del paquete enviado a través de nuestro servicio. Para ello la empresa pone a disposición la opción de actualización de documentos en la interfaz de cliente.
- c) La suscripción al servicio de transporte de FRONTLINER SRL es gratuito. Sin embargo, la empresa se reserva el derecho de cobrar un costo anual renovable, el cual será debidamente notificado dado el caso.
- d) Independientemente a la suscripción al servicio, la Casilla del Usuario que esté sin movimiento durante un periodo de 90 (noventa) días consecutivos, será inhabilitada. La reactivación de la misma tendrá un costo adicional de USD 20.00. Entiéndase por "movimiento" la recepción de paquetes registrados en origen en la Casilla del Cliente.
- e) FRONTLINER S.R.L. También ofrece servicios de traslado interno de mercaderías dentro de USA, a través de una tercerización de agentes y conexiones garantizadas por nuestro servicio.
- f) Ofrece servicio de Transporte Marítimo de Mercaderías tanto puerta a puerta, donde se realiza el despacho de la carga, como servicio de "flete puro", donde la transferencia de riesgo se realiza en el puerto de destino.
- g) FRONTLINER S.R.L. no es transportador aéreo en los términos de la Convención de Varsovia de 1929 y posteriores tratados internacionales y sólo actúa como agente intermediario y consolidador de sus Usuarios, consignando correspondencia y/o mercadería en líneas aéreas para su transporte. Pero aun así FRONTLINER S.R.L.

podrá percibir indemnizaciones de cualquier línea aérea por pérdida, daño o gasto en que incurra la misma o alguno de sus Usuarios, cuyos derechos se subrogan a su favor, con la expresa conformidad de los mismos.

- h) Todas las cargas están sujetas a inspección por FRONTLINER S.R.L. como de 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.
- i) FRONTLINER S.R.L. no transportará cartas, sobres, ni material publicitario y/o promocional a no ser que esto sea solicitado bajo previa notificación por vía escrita o *e-mail*, en vista de que dicho material es considerado *spam*.
- j) El procesamiento del envío normalmente será efectuado en orden de llegada de los mismos o de mercaderías al depósito de origen.
- k) El embarque de dichos envíos o mercaderías quedará a juicio de FRONTLINER S.R.L. de acuerdo a las disponibilidades de espacio, capacidad de procesamiento, periodos de entrega y otras variables de fuerza mayor que impidan a FRONTLINER S.R.L., como transportadora, cumplir con el traslado en el vuelo o embarque más próximo.
- l) FRONTLINER S.R.L. no reconocerá los paquetes, mercaderías y envíos entregados personalmente en nuestro depósito de Miami Florida, sin estar correctamente identificados el cliente, el número de casilla, o algún otro identificador que posibilite la carga de datos al sistema de control.
- m) Servicios por selección de paquetes o retención: 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 el *tracking* del envío antes de las 48hs. previas a la entrega, este servicio tendrá un costo adicional de 15,00 USD por paquete seleccionado.

2. EN CUANTO A LOS PERIODOS DE TRANSITO:

- a) FRONTLINER S.R.L. cuenta con una disponibilidad de 3 a 5 embarques semanales para cargas aéreas y de 1 a 2 embarques marítimos mensuales.
- b) Los envíos aéreos se consideran como recibidos en origen (“delivered”, según USPS o los demás Couriers) a partir del momento de registro al sistema Informático, considerándose éste el punto de traspaso de responsabilidades.
- c) La entrega de un envío previo al embarque no implica su embarque en el vuelo más próximo, aunque normalmente éste sea el procedimiento, se podrá embarcar en vuelos posteriores sin exceder 7 días de la entrega.
- d) Los periodos de tránsito para envíos marítimos oscilan entre los 50 y los 90 días, que corren a partir de la fecha de embarque del contenedor correspondiente.

3. EN CUANTO A LA MERCADERÍA:

- a) FRONTLINER S.R.L. 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 internacional aplicables al caso.
- e) FRONTLINER S.R.L. solo considerará como paquetes transportados a aquellos que hayan sido entregados propiamente a nuestro depósito en Miami Florida y cuenten con recibo de *Warehouse* entregado de forma digital o impresa en el depósito o que tengan número de rastreo con firma y hayan sido correctamente cargados a nuestro sistema.
- f) Por disposición de *U.S. Customs* (Aduana Americana), *IATA (International Air Transport Association)*, Administración de Seguridad de Transporte y la DNA(Dirección Nacional de Aduanas),FRONTLINER S.R.L. se ve obligado como agente de transporte a verificar o inspeccionar en origen toda carga recibida a modo de ser declarada y transportada.
- g) Para casos en los que Frontliner SRL 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 transportado. Dicho reempaque tendrá un recargo adicional a ser asumido por el cliente (para evitar dicho reempaque, solicitar a su proveedor empacar el producto de una manera apta para su exportación).

4. EN CUANTO LAS RESTRICCIONES:

- a) FRONTLINER SRL se reserva el derecho de enviar: 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.
- b) 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 En Cuanto al Seguro).
- c) FRONTLINER S.R.L.no transportará productos perecederos a corto plazo, materiales obscenos, pornográficos o inmorales; productos químicos Inflamables, explosivos, armas blancas, armas de fuego ni sus municiones y accesorios, entre otros productos prohibidos por la IATA.

- d) En casos de mercaderías que excedan el valor de USD150,00(reglamentado por la Dirección Nacional de Aduanas), corren con el riesgo de quedar retenidas por la Aduana local y deberán ser despachadas por el usuario con asistencia de FRONTLINER S.R.L. y/o sus agentes sin ningún costo adicional por la asistencia.
- e) Valor de las cargas, el servicio de Courier ofrecido por Frontliner va dirigido para el transporte de efectos personales con valores inferiores a USD 1,000.00 (DÓLARES AMERICANOS MIL),obedeciendo a la ley 422/04 del código aduanero, según artículo 223 inciso 2.

5. EN CUANTO A LAS TARIFAS:

- a) El precio estará definido por el peso de la mercadería. El precio por Kilo base para El Cliente, es de USD 20.90 (DOLARES AMERICANOS VEINTE CON NOVENTA CENTAVOS) a razón de Cada Kilo, accediendo a descuentos especiales aplicados en base al volumen de carga transportado, a ser considerado de acuerdo al siguiente tarifario base:

La nueva tabla de precio aplicada al público general es la siguiente:

Pocisión	Rango de tarifa promocional	Tarifa Usd x kilo	Incluye
1	0.01 kg – 5.00 kgs	20.90 U\$D	Servicio DDP Vol incl.
2	5.01 kgs – 8.00 kgs	20.00 U\$D	Servicio DDP Vol incl.
3	8.01 kgs – 20.00 kgs	18.90 U\$D	Servicio DDP Vol incl.
4	20.01 kgs <	Consultar tarifa según tipo de carga 20.90 U\$D default	Consultar Según tipo de carga.

*Las tarifas según la escala serán únicamente consideradas para cargas de tipo Courier o consumo personal tipo IRE 2 (Valores menos de USD 100) e IRE 3 (Valor mayor a USD 100 y menor a USD 1000), las mercaderías de tipo comercial o con valores superiores a USD 1000 serán revisadas según el tipo de importación y características de la carga en específica para asignar una Tarifa, dado que cargas de montos superiores a USD 1000 no pueden ser transportadas bajo régimen Courier según ley 2422/04 art. 223 inciso 2.

* El peso mínimo a ser considerado para el cálculo del cobro será de 100 gramos, correspondientes a USD 2.09 o su equivalente en Gs. al Tipo de Cambio de la fecha de retiro del paquete. No obstante, no existe un peso mínimo para envío de paquetes, con lo cual se pueden hacer compras de productos a partir de 0.01 kilogramos, sin embargo, el cobro se hará como un paquete de 100 gramos.

*El Servicio de Delivery no está disponible en todas las sucursales o agencias. Para saber si la agencia a la cual está suscripto incluye delivery, favor comunicarse. En caso de que cuente con dicho servicio, abajo se encuentran las especificaciones del mismo.

*Nuestro tarifario es con volumen incluido. No deberá de preocuparse del volumen y solo guiarse por el peso bruto que registra su paquete.

*Las tarifas aplican por igual para todos los medios de pago aceptados: efectivo, cheque, Tarjetas de crédito y debito (locales y extranjeras), depósitos o transferencias en cuentas bancarias (locales o extranjeras), pagos vía Paypal y Tigo Money.

*Los pesos a ser considerados para acceder a los descuentos de nuestra escala deben corresponder a paquetes de un MISMO embarque. Pueden ser acumulados en cantidad de paquetes siempre y cuando tengan la misma fecha o Numero de embarque desde origen.

- **Las tarifas según tabla solo serán aplicables para carga tipo Courier, cargas de tipo comercial serán revisadas según detalles de cada carga específica, si usted transporta mercadería o carga de tipo comercial favor consultar tarifas a ser aplicadas.**

Buscando continuamente nuestra superación en calidad y en proveer un mejor servicio, recordamos que los nuevos beneficios incorporados desde el 2018 para provecho de todos los clientes son:

- De 3 a 5 Vuelos Semanales con periodos de transito inferiores a 48Hs.
- Seguro Automático Incluido Contra daños ocasionados durante el acarreo y transporte de su carga de hasta U\$D 1.000 (Dólares americanos mil).
- Servicio de Re-empaque automático de sus paquetes ahorrándole peso extra de cartones.
- Sistema Progresivo de descuento según peso de tu carga. Más traes, más te ahorras.
- Sistema de Rastreo de paquetes y soporte al cliente con libreta de direcciones.
- Aplicaciones móviles para rastreo de paquetes vía aérea y marítima con notificaciones pop-up.
- Balanzas fiscalizadas y certificadas por INTN para mayor confianza del cliente.
- Servicio Marítimo de Courier Puerta a Puerta.
- Horario extendido de 9.00 a 18.00hs. y viernes hasta las 19.00hs. en días de entrega.
- Delivery gratuito para todo Asunción.
- Instalaciones en constante actualización para mejor manipuleo de carga y mayor comodidad y velocidad al retiro de paquetes.
- Envíos de su carga a todo el país.
- Mejor comunicación de actualizaciones y recordatorios mediante nuestro *Newsletter* mensual.
- Sucursales renovadas para estar más cerca tuyo. Con nuevas locaciones en Carmelitas y Fernando de la Mora.
- Tarifario para clientes Courier con volumen incluido.
- Servicio de despachos para sus mercaderías
- Servicio de devoluciones y envíos a U.S.A y Europa

- b) En caso de transportar equipos que requieran envolturas especiales o certificaciones IMO o re-empaquetados tales como Airbags, Tanques de oxígeno, ítems de extrema fragilidad, entre otros, a criterio de FRONTLINER S.R.L., se abonará un recargo de USD50.00 (Dólares Americanos cincuenta) por re-empaque o el costo de la certificación adicional, el cual dependerá del tipo de mercadería.
- c) Los re-empaques hechos a modo de reducir o eliminar el Volumen de las cargas transportadas se realizarán de forma directa en origen, ya que de modo contrario el cliente deberá abonar por el exceso de volumen de la carga transportada.
- d) Aquellas mercaderías o envíos retenidos en la Aduana, deberán abonar el costo de flete y retirar la documentación correspondiente de nuestras oficinas para proceder al despacho de su envío. Dichos gastos por desaduanar el envío correrán por cuenta de EL CLIENTE.
- e) 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.
- f) La tarifa de flete marítimo DDP es de USD 10.00 (Dólares Americanos diez) por cada Kilo, únicamente para efectos personales y otros artículos bajo reglamentación de Courier, las demás mercaderías que no se contemplen dentro del régimen de Courier tendrán que ser despachadas como carga general.
- g) Frontliner ofrece servicios de retención de paquetes en origen, este servicio de apartado y retención de un paquete tiene un costo de USD 15.00 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.
- h) Frontliner. También cuenta con servicio de devoluciones a Origen una vez llegado el paquete a destino. Este servicio es exclusivo para retorno de compras que por algún motivo deberán de 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 adonde deberá ser enviado el paquete. Estos envíos contarán con números de rastreo (tracking) con los cuales el cliente podrá hacer el seguimiento desde Asunción hasta el punto de destino. A continuación detallamos las tarifas para el Estados Unidos y Europa según el peso de cada carga:

Peso	Destino (ESTADOS UNIDOS)	Destino (Europa)
0.5 - 2	USD 42	USD 49
2.5	USD 47	USD 55
3	USD 52	USD 59

3.5	USD 55	USD 62
4	USD 59	USD 66
4.5	USD 62	USD 69
5	USD 66	USD 76
5.5	USD 69	USD 82
6	USD 76	USD 89
6.5	USD 82	USD 96
7	USD 89	USD 102
7.5	USD 96	USD 109
8	USD 102	USD 116
8.5	USD 109	USD 123
9	USD 116	USD 129
9.5	USD 123	USD 136
10	USD 129	USD 142
10.5	USD 136	USD 149
11	USD 142	USD 156
11.5	USD 149	USD 162
12	USD 156	USD 169
12.5	USD 162	USD 175
13	USD 169	USD 182
13.5	USD 175	USD 188
14	USD 182	USD 195
14.5	USD 188	USD 202
15	USD 195	USD 208
15.5	USD 202	USD 215
16	USD 208	USD 222
16.5	USD 215	USD 228
17	USD 222	USD 235
17.5	USD 228	USD 241
18	USD 235	USD 248
18.5	USD 241	USD 254
19	USD 248	USD 260
19.5	USD 254	USD 267
20	USD 260	USD 269

***Las siguientes tarifas son precios fijos por rango de kilos, es decir no se calculan por peso enviado sino que las tarifas asignadas más arriba son tarifas fijas para cada rango de peso, para el servicio de envíos también se considerara como peso base del paquete el peso volumétrico o peso bruto cual fuere mayor.**

***El servicio de envíos tendrá un peso límite de 20Kgs por paquete.**

***Las restricciones para el servicio de envíos serán las mismas consideradas en la sección “En cuanto a las mercaderías y restricciones”.**

6. EN CUANTO AL SEGURO Y EL COSTO DEL MISMO:

El seguro de algunos tipos de carga será considerado como opcional, pero rigen restricciones en cuanto al método de indemnización (ver apartado En Cuanto a Devoluciones y Reclamos).

- a) FRONTLINER S.R.L. cuenta con un seguro contra daños ocasionados a su mercadería durante el transporte de la misma hasta un máximo de USD 1,000.00 (DOLARES AMERICANOS MIL), incluido de manera inmediata sobre sus envíos sin solicitud especial.
- b) Montos superiores al máximo asegurado deberán ser contratados de manera adicional, los cuales oscilan en un costo de 3 a 10% sobre el valor declarado de la mercadería transportada.
- c) Los envíos solo serán asegurables por el monto de compra del mismo. Previa cotización de seguro, el cliente deberá enviar la factura de compra y/o el Link del producto a asegurar.
- d) La ejecución del seguro se llevará a cabo conforme lo establecido para las devoluciones y reclamos (v).

7. EN CUANTO SERVICIO DE COMPRAS:

- a) El servicio de compras tiene un costo adicional de 10% sobre el valor de la compra a realizarse (precio más *shipping* interno). Este monto se abonará antes de realizar el pago al vendedor, siendo la tarifa mínima por servicios de compras USD3.00, 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.
- b) En caso de que la mercadería deseada no haya podido ser adquirida al momento, se podrá recurrir al reembolso del dinero. FRONTLINER S.R.L. no puede emitir facturas por el producto comprado, ya que actúa como intermediario en la compra, asistiendo y actuando como un medio de pago electrónico y únicamente porteador del envío.
- c) Una vez enviado el monto de la compra y aceptado por el vendedor, FRONTLINER S.R.L. no se responsabiliza por la disponibilidad del producto y/o envío inmediato. FRONTLINER S.R.L. podrá igualmente, a pedido de EL CLIENTE, proceder a la solicitud de re-embolso por parte del vendedor y, cuando éste lo realice, el dinero será devuelto al usuario, no antes.
- d) El incumplimiento de envío de Mercadería comprada o re-embolso es absoluta responsabilidad del comprador/Ciente solicitante, pues constituye responsabilidad del mismo comprobar la veracidad y confiabilidad del vendedor aunque FRONTLINER S.R.L. haya realizado la compra, deslindándose de tal responsabilidad.
- e) El servicio de compras es de carácter Independiente al servicio de transporte y Flete, lo cual permite al usuario el envío de la mercadería adquirida al destino indicado por El Cliente, no siendo necesariamente el destino nuestra oficina de FRONTLINER Miami Florida o un agente de FRONTLINER S.R.L.
- f) FRONTLINER S.R.L. ofrece además a sus clientes u otras personas, Asesoramiento en compras de vehículos, repuestos, u otro, fletes vía barco, gestiones aduaneras y

otras. Las tarifas para dichos servicios no son fijas, sino dependientes exclusivamente del producto en cuestión.

- g) Queda bajo responsabilidad de EL CLIENTE corroborar las descripciones técnicas del producto adquirido, ya que FRONTLINER S.R.L. solo actúa como medio de pago de la compra.
- h) FRONTLINER S.R.L. no es responsable del funcionamiento de los artículos Nuevos y/o Usados adquiridos a través del SERVICIO DE COMPRA de FRONTLINER S.R.L., puesto que la compra es realizada indirectamente por EL CLIENTE por medios propios, con el vendedor a elección.
- i) 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 FRONTLINER S.R.L. no posee acceso a la cuenta de comprador de EL CLIENTE.

8. EN CUANTO A LAS RESPONSABILIDADES:

Delimita las responsabilidades de FRONTLINER S.R.L. con el cliente y viceversa en cuanto al transporte de sus envíos o mercaderías.

- a) FRONTLINER S.R.L. no se responsabiliza por pérdidas o daños causados a la mercadería durante su envío o manipuleo en el **transito interno o Internacional hasta la oficina de FRONTLINER S.R.L. Miami, Florida**, pues este será determinado como punto de transferencia de riesgo y responsabilidad sobre la carga a FRONTLINER S.R.L.
- b) EL CLIENTE asume y aprueba 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. Por otra parte, se presupone el conocimiento del artículo 13 inc. b) de la Ley 2422/04, el cual otorga a cualquier funcionario aduanero la atribución de examinar la carga, con lo cual FRONTLINER SRL se exime de la responsabilidad de que un paquete haya sido abierto y verificado en Zona Primaria.
- c) El Cliente asume plena responsabilidad civil y penal por el contenido del paquete dirigido a su casilla, aún 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 La Empresa sólo transporta la mercadería, la cual deberá ceñirse a las limitaciones estipuladas en el Apartado *En cuanto a las Restricciones* (v. apartado) y el punto 7 del apartado *En cuanto al Servicio* (v. apartado).
- d) El Cliente reconoce que Frontliner SRL inspeccionará la mercadería conforme a la disposición del punto 3 del apartado *En cuanto a la Mercadería* (v. apartado), sin embargo, Frontliner SRL no se ve obligado a alterar la integridad de la mercadería para inspeccionarla, por lo tanto, la declaración será la de la mercadería superficial y aparente a los efectos de no desarmar o modificar el estado en el que fue recibida la mercadería en nuestras oficinas.
- e) FRONTLINER S.R.L. no se responsabiliza por los paquetes que lleguen al Warehouse sin destinatarios identificados, a nombre de Frontliner o como "Desconocido". Sin embargo, los retendrá por un plazo máximo de 15 días a los efectos de procurar

obtener los datos necesarios, y transcurrido 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.

- f) FRONTLINER S.R.L. se responsabilizará por daños o pérdidas ocasionados al paquete hasta el momento de su retiro en oficinas y sucursales en destino; estos son puntos de transferencia de riesgo y responsabilidad sobre la mercadería transportada. No se aceptarán reclamos posteriores al punto de entrega del paquete.
- g) FRONTLINER S.R.L. no se responsabiliza por los daños causados a la mercadería por la manipulación indebida de la misma tras la entrega del paquete, tales como echarla al suelo, mojarla o violentarla al momento posterior a la entrega estando aún en nuestras oficinas.
- h) FRONTLINER S.R.L. no se responsabiliza por daños causados a mercaderías de tipo frágil o delicada que no hayan sido declaradas como tales previo al embarque vía *e-mail* al encargado correspondiente o que no hayan sido aseguradas por montos especiales, ya que dicho procedimiento implica un re-empaque del producto y trato diferenciado (Véase sección EN CUANTO AL SEGURO).
- i) FRONTLINER SRL se responsabiliza de los daños de paquetes que afecten la funcionalidad del producto, no así lo estético, como tampoco asumirá la responsabilidad por daños externos en paquetes sin funcionalidades complejas.
- j) FRONTLINER S.R.L. 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).
- k) EL CLIENTE se responsabilizará 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, en su caso, es el correcto y ha respetado todas las leyes, normas o regulaciones aplicables en los países de origen, tránsito y destino del envío; por tanto, no representa un compromiso legal para FRONTLINER S.R.L. proceder con el envío.
- l) Se establecen 3 (tres) períodos de almacenamiento: El Primer Periodo cuenta desde el día del arribo de la carga a Asunción, hasta los primeros quince días. El Segundo Periodo se extiende hasta el día 30 después del arribo. El Tercer y último Periodo cuenta desde el día 31 hasta el día 45 de haber arribado a Asunción.
- m) FRONTLINER S.R.L. se responsabiliza del depósito y resguardo de la mercadería de sus clientes para su entrega por un plazo de quince (15) días (Primer Período), contando desde el día de llegada al depósito de Asunción; transcurridos estos quince (15) días, FRONTLINER S.R.L. aplicará una multa del diez por ciento (10%) sobre el valor de flete a pagarse. Para clientes del exterior, el plazo será de dieciocho (18) días.
- n) Transcurridos los 30 (treinta) días (Segundo Periodo), el costo de almacenaje aumentará al veinte por ciento (20%). Y durante el Tercer Periodo, el costo será de treinta por ciento (30%) sobre el valor del flete.

- o) FRONTLINER S.R.L. 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 de un total de 45 días.
- p) Las mercaderías, envíos o paquetes que permanezcan en el depósito por un plazo mayor a cuarenta y cinco (45) días, serán declarados en abandono y pasarán automáticamente a disposición de FRONTLINER S.R.L. en concepto de amortización de fletes adeudados sin necesidad de notificación previa, teniendo en cuenta que se procedió a la notificación durante los pasados cuarenta y cinco (45) días de disponibilidad en tres ocasiones distintas: 15, 30 y 45 días.
- q) FRONTLINER S.R.L. se responsabiliza de daños y/o pérdidas ocasionadas a la mercadería o envío transportado, siempre que este recabe los requisitos y cumpla con las disposiciones de transporte indicadas anteriormente.
- r) FRONTLINER S.R.L. 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.
- s) FRONTLINER S.R.L. 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.
- t) El Cliente asume la plena responsabilidad de abonar el costo del flete de todos los paquetes enviados a su nombre o número de casilla. Por ejemplo, si llega un pote de tres kilos de dulce de un valor comercial de USD 5.00, siendo el costo del flete USD 51.00, el cliente no puede 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 titular es responsable.
- u) El cliente asume la responsabilidad de abonar el costo del flete y retirar los paquetes en orden cronológico de su arribo a Asunción, sin posibilidad de una discriminación selectiva al momento de retirarlos. Es decir que no podrá retirar paquetes con arribo posterior hasta tanto no haya cancelado y retirado los paquetes del embarque anterior.
- v) En casos de reclamos referentes a paquetes que han tenido como agente de entrega a USPS (United States Postal Service), es indispensable presentar ante FRONTLINER, el "Numero de Caso", abierto con dicho Correo a los efectos de demostrar que se ha considerado dicha situación de probable extravío o entrega en dirección equivocada. Esto constituye requisito excluyente para que FRONTLINER accione conforme al procedimiento establecido para la REPOCISION o DEVOLUCION en caso de que el paquete no haya sido registrado en Miami y por lo tanto no figure en el sistema. Sin embargo, FRONTLINER brindará el asesoramiento y soporte correspondientes para la apertura y seguimiento de tales casos.

9. EN CUANTO A LA CONFIDENCIALIDAD

Frontliner SRL se compromete a reservar la información detallada de los paquetes siempre y cuando no sea carga prohibida, en cuyo caso se procederá conforme a la legislación respectiva vigente.

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.

Además, Frontliner se compromete a conservar de manera confidencial los datos personales de los usuarios proporcionados a la empresa para acceder a nuestros servicios, limitando los mismos al solo efecto de registro de usuarios y control de sus respectivos envíos a través de nuestro sistema informático, privándose completamente de divulgarlos o venderlos (*data minning*) para publicidad, encuestas, o cualquier otro tipo de fin ajeno a la voluntad y conocimiento de nuestros usuarios.

10. EN CUANTO A DEVOLUCIONES Y RECLAMOS:

Procedimientos y limitaciones en cuanto a los reclamos sobre inconvenientes de los envíos.

- a) FRONTLINER S.R.L. como empresa transportadora es responsable en cuanto a las pérdidas o daños ocasionados al envío únicamente en los tramos en los que FRONTLINER S.R.L. asume la transferencia de Riesgo.
- b) FRONTLINER S.R.L. será responsable por los daños ocasionados al producto en caso de haberse realizado un re empaque deficiente o mal etiquetado.
- c) FRONTLINER S.R.L. no puede hacerse responsable de la apertura de los envíos, ya que las entidades aduaneras por donde transitan los envíos poseen derecho legal a la apertura y verificaciones de dichos productos y envíos. Estas verificaciones serán supervisadas por personal de FRONTLINERS.R.L para su resguardo.
- d) Ante un caso de extravío de un paquete, será requisito fundamental que el mismo cumpla con los requisitos de pertenecer a un paquete transportado (Referirse al apartado de EN CUANTO A LA MERCADERIA, punto número 2, donde se establece que el paquete deberá haber pasado por nuestro procesamiento y estar dentro de nuestro sistema informático).
- e) Todo paquete reclamado deberá contar con un número de *tracking* interno, el cual también será asociado como identificador del paquete en nuestro sistema informático.
- f) Todo reclamo deberá ser presentado de manera escrita o por correo en un plazo no mayor a 15 días a su fecha de entrega, la cual puede ser comprobada por la fecha de entrega interna.
- g) FRONTLINER S.R.L. se responsabiliza por la integridad del envío hasta el momento de su entrega en nuestra oficina. La transferencia de riesgo a EL CLIENTE se realiza al momento de cruzar las puertas de salida desde nuestro depósito u oficina (teniendo en cuenta el punto 3 del apartado EN CUANTO A LAS RESPONSABILIDADES).
- h) Todo paquete que se proceda a reclamos, pasará por un peritaje que podrá demorar hasta 15 días (no más de ese tiempo) para proceder a una solución acorde.
- i) FRONTLINER S.R.L. no se responsabiliza por paquetes entregados en direcciones erróneas, direcciones pasadas, o cuando los paquetes no incluyan todos los datos pertinentes para que se realice una entrega exitosa por parte de las oficinas de correo local. Los datos considerados para este punto son: NOMBRE DE EL CLIENTE, NÚMERO DE CLIENTE,

DIRECCION COMPLETA, ZIP POSTAL CORRECTO, NÚMERO DE DEPOSITO Y NOMBRE DE LA COMPAÑÍA.

- j) FRONTLINER S.R.L. sólo es responsable por paquetes recibidos a nombre de clientes registrados, y no se responsabiliza por paquetes enviados a nombre de terceros.
- k) 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.
- l) FRONTLINER S.R.L. no se responsabiliza por paquetes entregados que no tengan certificación de una firma autorizada o Recibo de *Warehouse* emitido por nuestro personal en depósito de origen.
- m) Todas las indemnizaciones por pérdidas o extravío de envíos serán hechas en concepto de NOTA DE CREDITO, no transferibles para futuras operaciones de flete a realizarse, a no ser que la carga haya sido asegurada previamente por EL CLIENTE, donde el mismo podrá optar por Nota de Crédito (NC), Reposición del mismo artículo (REPO) o Reembolso en efectivo.
- n) Solamente accederán a un Reembolso en efectivo los envíos que hayan sido asegurados por EL CLIENTE.
- o) Para envíos por carga *Courier* que no hayan sido declarados con su valor exacto a la empresa transportadora previo al embarque, FRONTLINER S.R.L. asumirá un valor total de USD 1000,00 (DOLARES AMERICANOS MIL) como referencia máxima a devolver como carga NO asegurada. Si la Mercadería fue asegurada, correrá bajo reglamentaciones de Carga Asegurada.

11. EN CUANTO A SERVICIOS DE PICK UP E INLAND:

- a) FRONTLINER S.R.L. 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.
- b) 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 Retiro de la carga por FRONTLINER S.R.L. por escrito: por nota o vía *e-mail*, y aprobado por EL CLIENTE, monto pagadero al retiro de la carga en origen.
- c) Dicho servicio de *Inland*, por tratarse de un servicio terciarizado, deberá ser cancelado como requisito a embarcar la carga a destino.
- d) 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.

12. EN CUANTO AL SERVICIO MARÍTIMO:

- a) Para los fletes marítimos es indispensable que primero se pongan en contacto con nuestras oficinas, a modo de conocer la disponibilidad de algún contenedor en Miami Florida, y estimar una fecha de salida.
- b) El kilaje mínimo requerido para solicitar el servicio de flete vía marítima DDP se estipula en 10 Kg. En caso de que EL CLIENTE no alcance dicha cantidad con una sola compra, sino que lo

haga mediante compras sucesivas, a los efectos de proceder al envío una vez alcanzada la cantidad establecida, EL CLIENTE deberá notificar a FRONTLINER S.R.L. por escrito vía correo electrónico, con lo cual se recurrirá a un servicio adicional de consolidación, el cual tendrá un costo a ser cotizado previamente dependiendo de la cantidad de órdenes.

- c) El servicio marítimo DDP tiene un costo por kilo bruto de USD 10,00 (Dólares Americanos diez). Este servicio se aplica solamente para bienes de **tipo efecto personal**. Las mercaderías comerciales no podrán ser cotizadas como flete DDP, sino que serán des consolidadas automáticamente a nombre del cliente final y éste deberá abonar lo que corresponda por el flete más la suma de USD 300 (Dólares americanos trescientos) en concepto de desconsolidación para así obtener los documentos para su despacho.
- d) La dirección a utilizarse para envío marítimo es diferente al depósito aéreo. Dicho error de envío debe notificarse previa entrega del producto y este traslado tendrá un costo adicional para ser re-enviado al depósito Marítimo.
- e) Todos los productos, vehículos, motos, 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.
- f) Una vez hecha la apertura del contenedor, FRONTLINER S.R.L. no se responsabiliza de la carga dejada en el puerto a disposición de EL CLIENTE.
- g) FRONTLINER S.R.L. se responsabiliza a entregar los documentos sólo después de haber abonado todos los gastos correspondientes al flete marítimo y gastos locales.
- h) Para los envíos vía marítima es indispensable que el cliente remita vía correo electrónico a notificaciones@frontliner.com.py la orden de compra o *Invoice* del producto.

Tarifario Marítimo

AUTOMOVILES Y CAMIONETAS	Desde 1700 usd flete + (400 usd Gastos Locales)
LANCHAS HASTA 18' PIES *Solo con tráiler	Desde 2500 USD flete+ (400 Gastos Locales)
LANCHAS Y/O YATES SUPERIORES A 18' PIES	Consultar según medidas y características específicas Presupuestos en 48hs
MOTOS DE 2 RUEDAS	Desde 600 usd flete + (400 usd Gastos Locales)
CUATRICICLONES	Desde 500 USD flete+ (400 Gastos Locales)
UTV'S Y CARRITOS DE GOLF	Desde 700 USD flete+ (400 Gastos Locales)
CAMIONES CASA RODANTES Y VEHICULOS PESADOS	Consultar según medidas y características específicas Presupuestos en 48hs
JETSKI *Solo con tráiler	Desde 700 USD flete + (400 Gastos Locales)
MONTACARGAS, CORTA CESPED MOTORIZADOS, Y MAQUINARIAS INDUSTRIALES	Consultar según medidas y características específicas Presupuestos en 48hs
MERCADERIA DE TIPO COMERCIAL	150 USD POR METRO 3 + DESPACHO ADICIONAL A COTIZARSE POR UNA AGENCIA DE PREFERENCIA O LA SUGERIDA
EFFECTOS PERSONALES, REPUESTOS, Y DE CONSUMO PROPIO*	10 USD X KILO (*Peso mínimo para este tipo de transporte son 10Kgs o 100 USD)
EQUIPAMIENTOS *Equipos médicos, juegos muebles de hogar, corta céspedes no motorizados, equipamiento industrial no motorizado, insumos para construcción.	150 USD POR METRO 3 + DESPACHO ADICIONAL A COTIZARSE POR UNA AGENCIA DE PREFERENCIA O LA SUGERIDA

13. En cuanto al Servicio de Delivery

El servicio de entrega a domicilio se rige por las siguientes condiciones:

- a) Los paquetes deben tener peso y dimensiones transportables en motocicleta, hasta un máximo de 7 kilos y/o 0.1 metros cúbicos.
- b) EL CLIENTE debe solicitar el servicio de delivery comunicándose vía WhatsApp con el Servicio de Atención al Cliente.
- c) En caso de que EL CLIENTE requiera el servicio de delivery para paquetes que superen los límites establecidos en el inciso a), deberá solicitar una entrega extraordinaria.
- d) Los paquetes de peso inferior a 0.5 kg (quinientos gramos) tendrán un costo de entrega de gs. 15.000 dentro de la ciudad de la sucursal y un costo de gs. 20.000 (incluyendo paquetes inferiores a 0.5kg). en Fndo. de la Mora, Lambaré y Luque (zona Conmebol).
- e) Cuentan con el servicio de entrega domicilio, Casa Central, y Sucursales de Fernando de la Mora y Carmelitas.
- f) Nuestro 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. En cuanto al servicio de *Carry Out*

Consiste en el pedido anticipado del retiro de paquetes sin necesidad de desembolso en efectivo en el local. 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 al Cliente para coordinar la entrega. No obstante, el pago seguirá vigente y no genera ningún recargo pasadas las 48 hs. y hasta que el cliente pase a retirarlo, aunque aplican las mismas condiciones de multas para una entrega normal, estipuladas en los incisos n) y m) del artículo 8 del presente Acuerdo.

15. En cuanto al servicio de *Frontliner Lockers*

Esta modalidad de entrega permite al cliente retirar sus paquetes durante las 24 hs. de manera ininterrumpida, en instalaciones provistas por Frontliner para dicho efecto. La solicitud debe ser generada en horario de atención a través de Whatsapp o mail con el Servicio de Atención al Cliente, que indica a EL CLIENTE el monto total del flete, el cual debe ser transferido de manera virtual a la cuenta bancaria provista por el Servicio de Atención al 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. Una vez cumplidas las 24hs. de haberse recepcionado el código, el cliente recibirá un recordatorio de paquete disponible para retiro.

Transcurridas las 48 hs. el paquete volverá al Depósito y estará disponible para su retiro como un Carry Out (v). No obstante, EL CLIENTE puede solicitar nuevamente el retiro vía Lockers. En este caso se le enviará un nuevo código QR y estará disponible durante 24 hs. Una vez vencido dicho plazo, el paquete podrá ser entregado únicamente bajo la modalidad de Carry Out o Delivery, rigiéndose por las estipulaciones de cada modalidad de entrega, reglamentadas en los artículos 13 y 14 del presente Acuerdo.

*La contratación de los servicios de FRONTLINER S.R.L. implica el conocimiento y la aceptación del presente **Acuerdo de Servicios**.*

FRONTLINER S.R.L. se reserva el derecho de modificar las condiciones arriba mencionadas conforme a las exigencias para una más óptima regulación de sus servicios, asumiendo la responsabilidad de notificar de las mismas a sus clientes.

Versión Octubre 2020