

Preguntas frecuentes

- ¿Cuánto tiempo tarda en llegar mi compra?

Una vez recibido el paquete en Miami, el mismo es procesado en el transcurso de las 48hs posteriores y embarcado en el vuelo más próximo posible. Los periodos de tránsito desde la partida, hasta desaduanar el paquete demoran entre 2 y 3 días hábiles antes de estar disponibles para la entrega en las Agencias.

- ¿Cuáles son los horarios de atención?

Los horarios de atención en Asunción son de lunes a viernes de 9.00AM a 6.00PM y sábados de 9.00AM a 12.00PM continuado, con horarios extendidos hasta las 8.00PM en días de entrega en temporada alta, y nuestro depósito de Miami está abierto en horario continuado de lunes a viernes 9.00AM a 5.00PM

- ¿Cómo realizo un envío vía marítima?

Su dirección de envíos vía marítima se encuentra descripta en su interfaz de usuario en nuestra página o App. Simplemente proceda a comprar utilizando esta dirección marítima como dirección de envío o *shipping address* y notifique su compra a info@frontliner.com.py para avalar el envío.

- ¿Cómo realizo compras en internet?

Como primer paso, simplemente regístrese como usuario en nuestra web, al instante recibirá un correo detallando su dirección de envíos. Esta es la dirección que deberá utilizar como *shipping address* al momento de realizar su compra. Lo que le solicitan como *billing address* se refiere a la dirección de facturación o dónde llega el extracto de la tarjeta utilizada para hacer el pago. Para algunos sitios requerirán el uso de *paypal*, que es un monedero electrónico aceptado en gran parte de las tiendas *online*. Puede crear una cuenta *paypal* ingresando a www.paypal.com/py. Una vez finalizados los procesos de selección de sus ítems deseados y pasar por el proceso de *checkout*, sólo queda esperar la entrega de su compra a su casilla en Miami y nosotros le notificaremos vía correo y/o App (si tiene activa las notificaciones push) la disponibilidad del paquete para su retiro en Asunción.

- ¿Cómo sé si un sitio de internet es confiable?

Las compras por internet a pesar de estar cada vez más reguladas y controladas, existen sitios no verificados ni confiables que podrían no cumplir con la entrega de su producto deseado, o no ser exactamente lo que pidió. Los simples detalles a tener en cuenta son: verificar que la página sea un sitio con certificación SSL, esto lo puede saber buscando un sello de certificación en la página y el navegador tiene que empezar por un *https://*; verifique también que en la sección de “Contactos”, la página tenga un teléfono de contacto para soporte y una dirección física para ubicar la empresa de la cual va a comprar, los sitios verificados normalmente toman todas las tarjetas y *paypal* ya que estas entidades son responsables y están aseguradas para recuperar el dinero si su compra no llega. Muchos sitios fraudulentos sólo toman medios de pago como *Western Union* o *Money Gram*, ya que con los pagos realizados a estos efectos no hay garantía de recuperar el dinero. Por último, si verificó todos estos puntos y aún su sentido común no le inspira confianza o “es muy bueno para ser verdad”, puede ponerse en contacto con nosotros y lo asistiremos basados en nuestra experiencia.

- ¿Qué tiene de diferente Frontliner?

Frontliner es una empresa que no utiliza agentes en su ruta USA-ASU; es decir, tanto la infraestructura sostenida en USA como en Paraguay son propias, y están administradas, reguladas y trabajadas por FRONTLINER, lo cual nos permite tener un servicio mucho más ágil, mayor flexibilidad y facilidad al momento de ubicar y manipular sus envíos, ya que no requerimos otros intermediarios; también nos hace mucho más rápidos y responsables a solución de eventuales inconvenientes, teniendo en cuenta que los seguros de cargas ya están incluidos en los precios de flete (véase el apartado EN CUANTO A LAS LIMITACIONES en Bases y Condiciones).

- ¿Qué tipos de servicios presta Frontliner?

Frontliner brinda soluciones logísticas a todas sus necesidades, fletes marítimos y aéreos, no sólo vía Courier, sino también fletes puros para todo tipo de empresas. También hacemos consolidaciones y traslados internos de todo tipo de cargas. Para más información consulte su caso específico a info@frontliner.com.py

- ¿Cuál es la frecuencia de vuelos?

Frontliner cuenta con la posibilidad de varias salidas semanales, según la temporada embarcamos como mínimo 3 veces a la semana, y como máximo 5 veces a la semana, teniendo así un tiempo de tránsito aproximado de 48hs en días hábiles.

- ¿Qué es un *tracking number*?

Es el número identificador del paquete provisto normalmente por su vendedor; este número es el identificador del paquete que permite hacer el seguimiento de su compra antes de ser entregado a su casilla de Frontliner. Favor notar que *tracking number* es un número diferente, generado posterior al *order number*. Este mismo *tracking number* es reciclado por Frontliner y utilizado para continuar haciendo el seguimiento vía App o interfaz hasta sus manos.

- Mi vendedor quiere cobrarme *TAX* ¿puedo conseguir que me exoneren este impuesto?

Sí, previa conversación con su vendedor usted puede conseguir ser exonerado del *sales TAX* de Florida. Esto normalmente es aplicado cuando está comprando dentro del Estado de envío de su compra. El vendedor solicitará una prueba de exportación o AWB para exonerar el impuesto. Este documento tendrá que ser solicitado a info@frontliner.com.py y tiene un costo adicional por ser generado.

- ¿Cómo retiro mis paquetes?

Puede pasar a retirarlo de su sucursal seleccionada o solicitarnos un delivery vía *Whatsapp* al (0992) 266 889.