



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

ACUERDO DE PRESTACION DE SERVICIOS

FRONTLINER SA, en adelante FRONTLINER, 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, la Ley 5.564/16 del Acuerdo de Marrakech por el cual se establece la Organización Mundial de Comercio, y la Ley 1165/14 de Comercio Electrónico.

TERMINOS Y CONDICIONES:

Establece las Condiciones Generales de Servicios y el alcance de responsabilidades de FRONTLINER, que EL CLIENTE o USUARIO ha aceptado al momento de suscribirse a los servicios por medios electrónicos y al utilizar los servicios de FRONTLINER, por lo que reconoce y acepta el presente Acuerdo de Servicios con los términos, condiciones y responsabilidades impuestas a cada parte conforme a lo establecido a continuación:

1) EN CUANTO A LOS SERVICIOS:

Describe las limitaciones básicas de los servicios ofrecidos

a) FRONTLINER S.A., como empresa intermediaria, provee servicio de correspondencia que básicamente consiste en la asignación de una casilla de correo, ubicada en Estados Unidos, en donde el CLIENTE podrá enviar los artículos adquiridos por plataformas *ecommerce* a nivel mundial, a su vez el servicio de intermediación posterior, por autorización del 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.

b) EL CLIENTE está obligado declarar el valor del producto y el 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 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 al o a los medios de contacto indicados al momento de registrarse como CLIENTE o por lo canales digitales que FRONTLINER considere pertinentes.

Se aclara que al referirse a suscripción es 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 de abonar los costos establecidos para el servicio detallados en este contrato, siendo el pago de este servicio necesario para retirar sus mercaderías.

d) Independientemente a la suscripción al servicio, la Casilla del Usuario que esté sin movimiento durante un periodo de 90 (noventa) días consecutivos, podrá ser inhabilitada. 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 del CLIENTE.

e) FRONTLINER También ofrece servicios de traslado interno de mercaderías dentro de EE. UU (Estados Unidos), a través de una tercerización de agentes y conexiones garantizadas por nuestro servicio.

f) FRONTLINER además de servicio de Courier ofrece servicio de “flete puro”, 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.

g) 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 pérdida de la carga consignada a su nombre.

h) 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 CLIENTE 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

i) FRONTLINER no transportará 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 o puede ser considerado *spam*.

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

k) 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.

l) FRONTLINER no reconocerá o recibirá los paquetes entregados, personalmente, en nuestro depósito de Miami Florida sin estar correctamente identificados tanto la persona que entrega el paquete (Remitente), el CLIENTE o destinatario final, como el número de casilla, o algún

otro identificador que posibilite la carga de datos al sistema de control, trazabilidad y rastreo del paquete. En cuyo caso, sólo se procederá a corregir de manera gratuita la primera vez que ocurra; notificando al CLIENTE que en una segunda ocasión el proceso de corrección tendrá un costo adicional de USD 10,00 (DOLARES AMERICANOS DIEZ), en concepto de gastos administrativos. En lo sucesivo, si el CLIENTE ya fue notificado y sigue enviando paquetes sin datos que lo identifiquen correctamente considerándose paquetes de consignatario desconocido, deberá abonar el costo de Gastos Administrativos mencionado anteriormente.

m) 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 el *tracking* antes de las 48hs. previas a la entrega. Dicho servicio tendrá un costo adicional de USD 15,00 (DOLARES AMERICANOS QUINCE) por paquete.

2) EN CUANTO A LOS PERIODOS DE TRANSITO Y RECEPCION DE CARGA EN ORIGEN:

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

b) 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, o foto emitida por la empresa de entregas. Otros comprobantes no específicos como código postal del área de entrega no será considerado aval suficiente como comprobante de entrega.

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

d) Los periodos de tránsito para envíos marítimos oscilan entre los setenta y noventa días, que corren a partir de la fecha de embarque del contenedor correspondiente, no desde la fecha de entrega del paquete al depósito de origen.

3) EN CUANTO A LA MERCADERÍA:

a) 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 internacional aplicables al caso.

b) Las mercaderías transportadas deberán cumplir con los caracteres de carga tipo Courier o consumo personal tipo IRE 2 (Valores CIF de menos de USD 100) e IRE 3 (Valor CIF mayor a USD 100 y menor a USD 1000), las mercaderías de tipo comercial o con valor CIF superior a USD 1000 serán tasadas según el tipo de régimen de importación.

c) FRONTLINER 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.

d) 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 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 todos los casos el CLIENTE queda obligado con todos los efectos de declaración jurada sobre el contenido de la mercadería declarada. FRONTLINER conforme a la declaración del CLIENTE realiza 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 del CLIENTE conforme a las reglas del mandato.

e) 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 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), todo sin perjuicio de la facultad de rechazar las mercaderías indebidamente empacadas.

4) EN CUANTO LAS RESTRICCIONES:

a) 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.

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 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 CIF de USD 1.000 (reglamentado por la Dirección Nacional de Aduanas), podrían ser retenidas por la Aduana local y deberán ser despachadas por el Consignatario titular con asistencia de FRONTLINER y/o sus agentes sin ningún costo adicional por la asistencia.

e) En caso de proceder a la desconsolidación del paquete citado en el punto anterior, el CLIENTE deberá abonar el costo de desconsolidación y retiro de guía de su paquete, así como el

costo de flete del mismo previo retiro de la documentación del mismo a modo de proceder al despacho correspondiente.

f) 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 AL PRECIO DEL FLETE AEREO

a) El precio estará definido por el peso de la mercadería. El flete aéreo tiene un costo por kilo de USD 22,50 (DOLARES AMERICANOS VEINTIDOS CON CINCUENTA CENTAVOS).

b) No existe un peso mínimo para procesamiento y posterior envío de paquetes, No obstante, se cobrará como flete mínimo el peso de 100 (CIEN) gramos por la sumatoria de paquetes contenidos en un mismo embarque.

c) El cobro para paquetes de peso mínimo se efectuará discriminando por cada embarque. Es decir, si se retiran dos paquetes que en sumatoria den menos del peso mínimo en distintos embarques, se abonará el correspondiente a 100 gramos por cada paquete ya que corresponden a embarques diferentes.

d) FRONTLINER acepta los siguientes medios de pago: efectivo, cheque, Tarjetas de crédito y débito (locales y extranjeras), depósitos o transferencias en cuentas bancarias (locales o extranjeras), Tigo Money. En el caso de pagos vía PayPal, si bien la tarifa no es afectada, se recargará al pago la comisión de dicha plataforma.

e) La tarifa de carga peligrosa (dangerous goods) será siempre el doble que el de la tarifa base por kilo, sin aplicar los descuentos en base a la escala de kilaje.

f) 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.

g) El costo de flete establecido para un paquete desconsolidado para posterior despacho está establecido en USD 16,00 (DOLARES AMERICANOS DICECISEIS) por kilo.

La suscripción anual al servicio de Courier Aéreo incluye los siguientes servicios:

- De 3 a 6 Vuelos Semanales con periodos de tránsito inferiores a 72Hs.
- Entrega durante las 24 hs. mediante el servicio de FRONTLINER Lockers (Casa Central y Sucursal Carmelitas).
- Servicio de entrega vía Delivery en Asunción y Gran Asunción * Referirse a costos de delivery y Áreas de cobertura.
- Retiro de paquetes vía Carry Out sin formar filas.
- Seguro Automático Incluido Contra daños ocasionados durante el acarreo y transporte de su carga de hasta USD 1.000 (Dólares americanos mil).
- 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 push-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 recepción local de carga.
- 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*.
- Sucursales renovadas para estar más cerca tuyo. Con nuevas locaciones en Carmelitas y Fernando de la Mora.
- Servicio de devoluciones y envíos a U.S.A y Europa.

b) 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 re-empaque en caso de ser necesario, adicionales a la tarifa de flete asignada a este tipo de productos.

c) El costo de la declaración DG (Dangerous Goods) es adicional, el cual dependerá del tipo de mercadería, y corre plenamente por cuenta del CLIENTE.

d) 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 lo contrario el CLIENTE deberá abonar por el exceso de volumen de la carga transportada.

e) 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.

f) 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.

g) La tarifa de flete marítimo DDP es de USD 11,50 (dólares americanos once con cincuenta centavos) 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.

h) FRONTLINER ofrece servicios de retención de paquetes en origen, este servicio de apartado y retención tiene un costo de USD 15,00 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.

i) 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 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.

j) 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 del CLIENTE. El seguro tiene un valor del 10% sobre el valor declarado y no es reembolsable.

k) 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 del CLIENTE que solicitó la devolución.

l) A continuación, detallamos las tarifas para Estados Unidos y Europa según el peso de cada carga:

Peso	Destino (ESTADOS UNIDOS)	Destino (Europa)
0.5 - 2	USD 55	USD 62
2.5	USD 59	USD 66
3	USD 62	USD 69
3.5	USD 66	USD 76
4	USD 69	USD 82
4.5	USD 76	USD 89
5	USD 82	USD 96
5.5	USD 89	USD 102
6	USD 96	USD 109
6.5	USD 102	USD 116
7	USD 109	USD 123
7.5	USD 116	USD 129
8	USD 123	USD 136
8.5	USD 129	USD 149
9	USD 136	USD 156
9.5	USD 149	USD 162
10	USD 156	USD 169
10.5	USD 162	USD 175
11	USD 169	USD 182
11.5	USD 175	USD 188
12	USD 188	USD 202
12.5	USD 195	USD 208
13	USD 202	USD 215

13.5	USD 208	USD 222
14	USD 215	USD 228
14.5	USD 222	USD 235
15	USD 228	USD 241
15.5	USD 235	USD 254
16	USD 241	USD 260
16.5	USD 248	USD 267
17	USD 254	USD 274
17.5	USD 260	USD 280
18	USD 267	USD 287
18.5	USD 274	USD 286
19	USD 281	USD 293
19.5	USD 288	USD 300
20	USD 295	USD 307

***Dicho tarifario se compone de precios fijos por rango de kilos, es decir que el costo no se calcula por peso enviado, sino que está determinado por rango de peso. Para el servicio de envíos también se considerará como peso base del paquete el peso volumétrico o peso bruto, cual fuere mayor.**

***El servicio de envíos tendrá un peso límite de 20 Kgs. 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 A LOS REGIMENES ADUANEROS Y DESADUANAMIENTO

FRONTLINER opera bajo los siguientes regímenes aduaneros:

- a) IRE1: para documentos y correspondencia. Aplica la tarifa establecida en el artículo 5.
- b) IRE2: para paquetes de USD 0,00 a USD 99,99. Aplica la tarifa establecida en el artículo 5.
- c) IRE3: para paquetes de USD 100,00 hasta USD 999,99. Aplica la tarifa establecida en el artículo 5.
- d) IRE4: para paquetes de USD 100,00 hasta USD 999,99, que requieran un permiso de importación específico. En estos casos, EL CLIENTE debe notificar previo arribo a destino las especificaciones de la mercadería para poder presupuestar el costo final del servicio.
- e) 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.

- f) 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.
- g) DSEM: para el servicio de envíos al exterior, y aplica hasta un valor FOB de USD 2.500.
- h) EC01: para el servicio de envíos al exterior, sin límite de valor FOB.
- i) Los procesos de desaduanamiento de cualquiera de los regímenes mencionados anteriormente puede variar dependiendo del canal de selectividad.
- j) Los canales de selectividad pueden ser: Verde, cuando la verificación es solamente documental; Naranja, cuando la verificación es documental con intervención del departamento de vistoría de Aduana. Y Rojo, cuando la verificación además de ser documental, y con intervención del departamento de vistoría, es derivado al departamento de valoración para análisis y reajuste del valor FOB, conforme lo establecido en la Resolución N° 308/06 de la DNA.

7) 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 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 por el usuario de manera adicional, el cual tiene un costo adicional del 10% sobre el valor declarado de la mercadería transportada, no reembolsable.
- 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 del artículo 11 del presente Acuerdo, en sus incisos n), o) y p). Siendo el seguro una opción a favor del CLIENTE, su falta de contratación de ninguna manera constituye una responsabilidad de FRONTLINER, así como el monto de la cobertura del mismo, y su devolución, en caso de su contratación y siniestro del paquete.

8) EN CUANTO AL SERVICIO DE COMPRAS:

- a) El servicio de compras está a cargo de Agentes. La responsabilidad de FRONTLINER SA 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. El usuario o 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.
- b) Es requisito para acceder al servicio de compras firmar el presente consentimiento de condiciones.

- c) Este servicio abarca el asesoramiento y contacto directo con el vendedor, y el reclamo en caso de inconvenientes con el producto adquirido.
- d) FRONTLINER S.A. no puede emitir facturas por las compras. Sin embargo, el Agente podrá facturar a pedido del cliente el porcentaje correspondiente a la comisión.
- e) 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, 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.
- f) En caso de que la mercadería no haya podido ser adquirida, se podrá recurrir al reembolso del dinero.
- g) En caso de proceder a un reclamo con el vendedor requiera la devolución del producto, los cargos de servicio de compra y flete de origen a Asunción NO son reembolsables.
- h) Una vez realizado el pago por la compra, FRONTLINER S.A. 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 re-embolso por parte del vendedor y, cuando éste lo realice, el dinero será devuelto al cliente, no antes.
- i) El incumplimiento de envío de la Mercadería comprada o el re-embolso, 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 SA.
- j) 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.
- k) 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 indirectamente por EL CLIENTE/USUARIO, con el vendedor a elección.
- l) 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.
- m) FRONTLINER ofrece además a sus clientes u otras personas, Asesoramiento en compras de vehículos, repuestos, u otros, fletes vía marítima, gestiones aduaneras y otras. Las tarifas para dichos servicios no son fijas, sino dependientes exclusivamente del producto en cuestión.
- n) En cuanto a los periodos de tránsito y casos de lucro cesante favor referirse a los Términos y Condiciones aceptados por el Cliente/Usuario al momento de registrarse.

9) EN CUANTO A LAS RESPONSABILIDADES:

- a) FRONTLINER 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 en Miami, Florida (warehouse)** pues este será determinado como punto de transferencia de riesgo. FRONTLINER se responsabiliza de la mercadería cuando ésta se encuentre en su

depósito. El transporte interno hasta el embarque y desde el embarque de la mercadería o entrega al transportador, la responsabilidad será exclusiva del transportador, empresa aérea o marítima según el caso, cuando la mercadería se entregue en depósito de FRONTLINER en Paraguay, será responsabilidad de FRONTLINER.

- 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; la facultad de revisión no implica obligación para FRONTLINER por lo que el CLIENTE asume la responsabilidad en los términos de declaración jurada sobre el contenido declarado sobre la mercadería, aceptando el CLIENTE que FRONTLINER no está obligado a verificar el contenido de la mercadería. 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 se exime de la responsabilidad de que un paquete haya sido abierto y verificado en Zona Primaria o en el transporte del mismo. Por lo cual el CLIENTE se obliga a mantener indemne a FRONTLINER sobre cualquier multa o acción penal o civil derivado del contenido de la mercadería.
- c) 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 transporte de la mercadería, la cual deberá ceñirse a las limitaciones estipuladas en la sección referente a *En cuanto a las Restricciones* y la sección referente a *En cuanto al Servicio*.
- d) El CLIENTE tiene la obligación de asumir su responsabilidad ante las entidades del estado por cualquier violación e incumplimiento de la ley, así como también se obliga a mantener indemne a FRONTLINER por 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.
- e) El CLIENTE reconoce que FRONTLINER tiene la facultad de inspeccionar la mercadería conforme a lo establecido en la sección referente a *En cuanto a la Mercadería*, sin embargo, FRONTLINER no se ve obligado a alterar la integridad de la mercadería para inspeccionarla ni obligado a hacerlo, 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.
- f) FRONTLINER 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.
- g) FRONTLINER se responsabilizará por daños o pérdidas ocasionados al paquete, desde la recepción de la mercadería en su depósito en Asunción hasta el momento de su retiro de las sucursales. 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.

- h) FRONTLINER no se responsabiliza por los daños causados a la mercadería por la manipulación indebida de la misma antes de la entrega del paquete en Origen (Miami).
- i) FRONTLINER no se responsabiliza por daños causados a mercaderías de tipo frágil o delicada que no hayan sido declaradas como tales previo al embarque. Las notificaciones de declaraciones de este tipo de mercadería es responsabilidad de EL CLIENTE y deberá hacerlas vía *e-mail* a info@FRONTLINER.com.py. En caso de que el paquete supere los USD 1.000 y no cuente con seguro adicional, tampoco será responsabilidad de FRONTLINER.
- j) Se consideran mercaderías de tipo frágil, 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.
- k) FRONTLINER se responsabilizará 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. Esta responsabilidad solo abarca en los términos de lo establecido en el INCISO A de esta sección. También registrará siempre y cuando el usuario recabe los requisitos y cumpla con las disposiciones de transporte indicadas en este contrato.
- l) 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).
- m) 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 que FRONTLINER proceda con el envío.
- n) 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.
- o) La escala de la tarifa, sólo será aplicable dentro de los 30 días de arribo del paquete a Asunción. Transcurridos los 30 días, sólo aplicará la tarifa base sin descuento promocional, independientemente del peso del paquete.
- p) Transcurridos los 30 días, la tarifa no exonera de costos extras a cargas que conlleven gastos extraordinarios, los cuales serán sumados al costo del flete.
- q) FRONTLINER 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.

- r) 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, 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.
- s) 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.
- t) 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.
- u) 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 este contrato. 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 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.
- v) 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.
- w) 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.
- x) En caso de que EL CLIENTE incumpla con cualquiera de los puntos establecidos en el presente Acuerdo de Servicios, FRONTLINER tiene el derecho de inhabilitar la casilla del CLIENTE y dejar de prestar sus servicios, dándose por resuelto este contrato.
- y) 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.
- z) FRONTLINER se reserva el derecho a retener en Origen carga que considere no transportable.

10) CONFIDENCIALIDAD

FRONTLINER 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.

11) EN CUANTO A DEVOLUCIONES Y RECLAMOS:

Procedimientos y limitaciones en cuanto a los reclamos sobre inconvenientes con la mercadería.

- a) FRONTLINER no asume el rol de empresa transportadora, sino que contrata las mismas conforme al mandato y autorización conferida por el CLIENTE.
- b) FRONTLINER será responsable por los daños ocasionados al producto en caso de haberse realizado un re empaque deficiente, esto si a consecuencia del mismo el daño se produjo en el tramo indicado durante el transporte.
- c) El CLIENTE exime de responsabilidad a la empresa transportadora en los siguientes casos: si se niega a abonar el costo de las envolturas para paquetes especiales, no se declare la fragilidad del producto enviado o se falsee alguna información sobre el mismo.
- d) FRONTLINER no puede hacerse 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.
- e) Ante un caso de extravío de un paquete, será requisito fundamental que el mismo reúna las características de “paquete transportado”, establecidos en la sección EN CUANTO A LA MERCADERIA, donde se establece que el paquete “deberá haber pasado por nuestro procesamiento y estar dentro de nuestro sistema informático”.
- f) Todo paquete reclamado deberá contar con un número de *tracking* en el sistema informático de FRONTLINER.
- g) Todo reclamo deberá ser presentado a la dirección de correo info@FRONTLINER.com.py en un plazo no mayor a 15 días a su fecha de entrega en Origen.
- h) FRONTLINER 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, según lo establecido en la sección EN CUANTO A LAS RESPONSABILIDADES.

- i) Todo paquete reclamado será objeto de un peritaje que podrá demorar hasta 15 días para proceder a la solución del caso.
- j) 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.
- k) FROTLINER, al momento de la suscripción, entrega al CLIENTE todos sus datos vía correo electrónico, por lo que éste no puede responsabilizar a la firma por sus errores si no advirtieron en el tiempo y el plazo adecuado del error en la descripción de los datos individualizados más arriba. Además, disponen de dichos datos también en la APP.
- l) FRONTLINER sólo es responsable por paquetes recibidos a nombre de usuarios registrados, y no se responsabiliza por paquetes enviados a nombre de terceros.
- m) 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.
- n) Todas las indemnizaciones por pérdidas o extravío de envíos serán hechas en concepto de NOTA DE CREDITO no transferibles, y tendrán validez únicamente para el pago de futuras operaciones de flete. No obstante, si la carga fue asegurada previamente por EL CLIENTE, por un valor superior a USD 1.000, el mismo podrá optar por Nota de Crédito (NC), Reposición del mismo artículo (REPO) o Reembolso en efectivo.
- o) Solamente accederán a un Reembolso en efectivo los envíos que hayan sido asegurados por EL CLIENTE, y siempre y cuando haya pagado previamente a FRONTLINER el 10% del valor declarado del producto asegurado, en cuyo caso será reembolsado el importe del seguro más la totalidad del valor declarado, en los casos establecidos en la sección EN CUANTO AL SEGURO Y EL COSTO DEL MISMO.
- p) Para que proceda una reposición del mismo artículo (REPO) es indispensable que éste 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.
- q) Siempre y cuando se haya procedido a una reposición del mismo artículo, el flete tanto de la primera compra como de la reposición, corren ambos por cuenta de EL CLIENTE.
- r) Para envíos por carga *Courier* que no hayan sido declarados con su valor exacto a la empresa transportadora previo al embarque, FRONTLINER asumirá un valor total máximo de USD 1000,00 (DOLARES AMERICANOS MIL) como referencia límite a devolver como carga NO asegurada y respetando los parámetros del régimen IRE3. Si la Mercadería fue asegurada, correrá bajo reglamentaciones de Carga Asegurada.

12) EN CUANTO A SERVICIOS DE PICK UP E INLAND:

- a) 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.
- 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 al retiro de la carga por FRONTLINER vía *e-mail o WhatsApp*, y aprobado por EL CLIENTE. El costo deberá ser cancelado por adelantado.
- 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.

13) 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 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 11,50 (dólares americanos once con cincuenta centavos). Este servicio se aplica solamente para bienes de **tipo efecto personal**. Las mercaderías comerciales no podrán ser cotizados como flete DDP, sino que serán desconsolidadas automáticamente a nombre del CLIENTE final y éste deberá abonar lo que corresponda por el flete más la suma de USD 400 (dólares americanos cuatrocientos) en concepto de desconsolidación para así obtener los documentos para su despacho.
- d) 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 del CLIENTE.
- e) En caso de mercaderías de tipo frágil, el CLIENTE deberá solicitar previamente el reempaque del mismo para evitar daños, la empresa no se hace responsable de los daños a productos frágiles no declarados por el CLIENTE.
- f) La gestión de indemnización ante daños ocurridos en el flete marítimo rige bajo los mismos términos estipulados para indemnización de paquetes transportados bajo el servicio aéreo.
- g) El periodo de resolución de reclamos en el servicio marítimo será del plazo necesario para tomar una solución conveniente para las partes.
- h) 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 reenviado al depósito Marítimo.

- i) 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.
- j) Una vez hecha la apertura del contenedor, FRONTLINER no se responsabiliza de la carga dejada en el puerto a disposición de EL CLIENTE.
- k) 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.
- l) 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.
- m) El tarifario del servicio de flete vía marítima, para casos específicos, queda establecido de la siguiente manera:

Tarifario Marítimo

VEHICULOS PEQUEÑOS Y MEDIANOS	Desde USD 2.200 flete + USD 400 de Desconsolidación.
VEHICULOS GRANDES	Desde USD 2.500 flete + USD 400 de Desconsolidación.
MOTOS DE 2 RUEDAS	Desde USD 700 flete + USD 300 de Desconsolidación.
JETSKI Sin tráiler	Desde USD 800 flete + USD 300 de Desconsolidación.
JETSKI Con tráiler	Desde USD 1.000 flete + USD 300 de Desconsolidación.
Otras embarcaciones	Consultar tarifas de acuerdo al tamaño y otros factores.
ATV's	Desde USD 600 flete + USD 300 de Desconsolidación.
UTV's, carritos de golf, etc.	Desde USD 900 flete + USD 300 de Desconsolidación.
CASA RODANTE, Maquinarias, Equipamientos, Muebles o cualquier otro artículo no mencionado	Consultar tarifa
MAQUINARIAS INDUSTRIALES	Consultar según medidas y características específicas.
MERCADERIA DE TIPO COMERCIAL	Flete desde USD 300 por metro cúbico + Desconsolidación desde USD 100 (O de acuerdo al espacio utilizado, carga mínima 1m ³).

EFFECTOS PERSONALES, Y MERCADERIA TIPO COURIER PUERTA A PUERTA	11,50 USD X KILO (Peso mínimo para este tipo de transporte son 10Kgs)
---	---

14) En cuanto al Servicio de Delivery

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

- a) El servicio de delivery es tercerizado.
- b) Los paquetes deben tener peso y dimensiones transportables en motocicleta, y el pedido de entrega de un CLIENTE en su totalidad no deberá exceder los 7 kilos y/o 4.8 de peso volumétrico. De lo contrario, deberá solicitar una entrega especial, que tendrá un costo de Gs. 50.000.
- c) EL CLIENTE debe solicitar el servicio de delivery comunicándose vía WhatsApp con el Servicio de Atención al CLIENTE.
- d) Cuentan con este servicio exclusivamente Casa Central, y Sucursales de Fernando de la Mora y Carmelitas.
- e) 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.
- f) Las entregas a domicilio tienen un costo adicional automático, conforme el tarifario siguiente:

Zonas	Costo Gs.	Ciudades incluidas
Zona 1	20.000	-Asunción, Capital
Zona 2	25.000	-Lambaré -Fndo. de la Mora -Luque -Mariano Roque Alonso
Zona 3	30.000	-Limpio -San Lorenzo -Ñemby -Villa Elisa
Zona 4	35.000	-San Antonio -Capiatá

15) 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 9 del presente Acuerdo.

El retiro de paquetes vía Lockers debe ser solicitado como mínimo con 40 minutos de anticipación. Y puede ser solicitado hasta las 17:00 de lunes a viernes y hasta las 11:00 los sábados. No obstante, los paquetes que no puedan ser retirados antes del horario de cierre del local, pasarán a Lockers (v. En cuanto al Servicio de FRONTLINER Lockers) para ser retirados mediante dicha modalidad, salvo que el CLIENTE solicite expresamente retirarlo únicamente vía Carry Out, en el mostrador.

16) En cuanto al servicio de FRONTLINER Lockers

Esta modalidad de entrega permite al 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 (hasta las 17:00 de lunes a viernes y hasta las 11:00 los sábados) a través de WhatsApp con el Servicio de Atención al CLIENTE, que indica al solicitante 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 SA implica el conocimiento y la aceptación del presente Acuerdo de Servicios.

En caso de que EL CLIENTE no cumpla con las condiciones establecidas, FRONTLINER procederá a suspender el servicio o inactivar su casilla.

Los clientes o usuarios que se suscriban al servicio de FRONTLINER, tienen un plazo de cinco días 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 del presente contrato y regirá la relación entre el mismo y FRONTLINER en los términos de la ley 4868/2013.

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

Versión enero 2023