FIXOCARGO
DEL MUNDO A TUS MANOS

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO DE FIXO CARGO, SRL.

INFORMACIÓN LEGAL Y DIRECCIÓN

Fixo Cargo, SRL, RNC: 130877149, es una empresa organizada de conformidad con las leyes de la República Dominicana, dedicada a la prestación de servicios aduanales, de transporte de paquetería y mensajería nacional e internacional. Su almacén en Estados Unidos opera bajo la razón social FIXO CARGO INC ubicado en la siguiente dirección: **8220 NW 68TH STREET, MIAMI, FL 33166**.

---

1. DEFINICIONES

1.1. **Membresía**: Registro individual del cliente en la plataforma de Fixo Cargo, que le otorga un código de identificación único para recibir correspondencias, paquetes y mercancías.

1.2. **Dirección Internacional**: Dirección física asignada por Fixo Cargo en el extranjero para la recepción de envíos a nombre del cliente.

1.3. **Servicios**: Todos los servicios logísticos ofrecidos por Fixo Cargo, incluyendo transporte, almacenaje, aduanas, entrega nacional, entre otros.

1.4. **Portal Web**: Plataforma digital de Fixo Cargo donde el cliente administra su cuenta y servicios.

---

2. SUSCRIPCIÓN Y USO DE LA MEMBRESÍA

2.1. Al registrarse en Fixo Cargo, el cliente acepta los presentes Términos y Condiciones.

2.2. El cliente recibirá un código de usuario exclusivo que debe incluir en todas sus compras y envíos. Es responsable de mantener la confidencialidad del mismo.

2.3. El cliente debe proveer información veraz, vigente y completa. Cualquier dato incorrecto podrá causar suspensión o cierre de la cuenta.

2.4. El uso de la cuenta es responsabilidad exclusiva de el cliente, quien deberá mantener la confidencialidad de su contraseña y notificación inmediata de cualquier acceso no autorizado.

2.5. Fixo Cargo podrá suspender o cancelar cuentas en caso de información falsa, inactividad prolongada o evidencias de uso indebido.

---

3. SERVICIOS OFRECIDOS

Fixo Cargo ofrece los siguientes servicios:

- Recepción de paquetes en EE.UU. y España para su envío a República Dominicana.
- Envíos internacionales desde República Dominicana (exportaciones y devoluciones), sólo ofrecido hacia EE.UU.
- Entrega a domicilio en zonas autorizadas.
- Servicios logísticos complementarios como consolidación de mercancía, recolección y entrega de última milla.
- Servicio de reempaque, consolidación, y almacenaje.
- Gestiones requeridas ante las autoridades aduanales, por cuenta y nombre del cliente.

FIXOCARGO
DEL MUNDO A TUS MANOS

4. MERCANCÍA PROHIBIDA

No se aceptan bajo ninguna circunstancia los siguientes artículos:

- Armas de fuego y municiones
- Drogas, sustancias controladas
- Dinero en efectivo o instrumentos negociables
- Material pornográfico
- Explosivos, líquidos inflamables, químicos peligrosos
- Alimentos perecederos, animales vivos, plantas
- Productos prohibidos por las leyes de EE.UU./España o RD

Cualquier intento de enviar este tipo de mercancías será responsabilidad total del cliente.

---

5. TARIFAS Y PAGOS

5.1. Las tarifas se calculan por libra de peso real o volumétrico. Ciertas restricciones se aplican.

5.2. El peso mínimo cobrado es de 0.80 x libra.

5.3. Las tarifas pueden variar sin previo aviso. Las tarifas vigentes estarán publicadas en los medios oficiales.

5.4. El cliente debe pagar al momento de retirar el paquete, o puede autorizar a Fixo Cargo a debitar de forma automática desde su tarjeta registrada.

5.5. Se podrá aplicar almacenamiento a paquetes no retirados después de 30 días (USD$1.00 por día).

6. ENTREGA Y RUTAS

6.1. El cliente podrá recibir sus paquetes vía delivery en las zonas donde Fixo Cargo tenga cobertura.

6.2. También podrá recogerlos directamente en nuestras sucursales.

6.3. El cliente debe notificar por escrito los datos de personas autorizadas a recibir sus paquetes.

---

7. RECLAMOS Y DEVOLUCIONES

7.1. El cliente debe revisar su paquete al momento de recibirlo. Luego de aceptado, no se aceptan reclamos por daños visibles.

7.2. Para iniciar un reclamo debe comunicarlo al momento de retirar en tienda. No se aceptan reclamos de paquetes entregados a domicilio.

7.3. Los reclamos serán respondidos en un plazo de hasta 10 días laborables.

7.4. No se aceptan reclamos de paquetes que ya fueron entregados a transportistas.

---

8. LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD

a) Fixo Cargo no será responsable de:

- Retenciones o confiscaciones aduanales.
- Retrasos por falta de documentación.
- Pérdida o daño causados por terceros (aerolíneas, couriers, aduanas, etc.).
- Pérdidas de paquetes no identificados con el código del cliente.

- Reclamos por artículos que llegaron en mal estado desde el proveedor.
- Paquetes abandonados o subastados por Aduanas.
- Paquetes que dicen ser entregados en nuestros almacenes pero no figuran en nuestros sistemas, aún tenga evidencia de entrega por parte del transportista.
- Averías de productos frágiles sin empaque adecuado.
- Paquetes entregados a transportistas para su entrega final.
- Productos con fallas de fábrica.

b) Para el servicio de exportación o devolución:

Fixo Cargo actúa como intermediario en la gestión de envíos de exportación. Una vez la mercancía es entregada a los transportistas designados, Fixo Cargo no se hace responsable por cualquier inconveniente, retraso, pérdida, daño o costo adicional que pueda surgir debido a terceros, incluyendo pero no limitado a aerolíneas, aduanas, transportistas u otras entidades encargadas del traslado o procesamiento de la carga.

El cliente reconoce y acepta que cualquier reclamación o disputa relacionada con el manejo de la mercancía después de la entrega a estos terceros deberá ser gestionada directamente con la entidad correspondiente.

---

9. TIEMPOS DE PROCESAMIENTO

Fixo Cargo tiene un período de **24 a 48 horas** laborables para procesar los paquetes desde su llegada al almacén en EE.UU. o España. La entrega local en RD se realiza dentro de los plazos establecidos dependiendo de la zona y el servicio elegido.

---

10. CANCELACIÓN DE CUENTA

Fixo Cargo podrá cancelar cuentas:

- Inactivas por más de 12 meses.
- Con historial de fraude o uso indebido.
- Con pagos pendientes que no hayan sido saldados tras varias notificaciones.
- Con informaciones fraudulentas.
- Cuentas con nombres que no coincidan con su cédula/DNI y aplica confiscación de paquetes pendiente por entregar.

---

11. SUBASTA Y DISPOSICIÓN DE PAQUETES

Transcurridos 45 días desde la notificación de llegada del paquete sin que el cliente lo retire o complete la documentación requerida, Fixo Cargo podrá disponer del mismo, incluyendo su subasta o eliminación.

---

12. VIGENCIA DEL CONTRATO

El presente acuerdo tiene una vigencia indefinida mientras el cliente haga uso de los servicios. Puede ser rescindido por cualquiera de las partes mediante notificación previa de al menos 15 días.

---

13. JURISDICCIÓN COMPETENTE Y LEGISLACIÓN APLICABLE

Este contrato se rige por las leyes de la República Dominicana. Cualquier disputa será ventilada en la jurisdicción competente del Distrito Nacional.

FIXOCARGO
DEL MUNDO A TUS MANOS

TÉRMINOS Y CONDICIONES FIXO CARGO PARAGUAY

BASES Y CONDICIONES DEL SERVICIO

Las presentes cláusulas establecen las **Condiciones Generales de Transporte** que regirán la relación entre **FIXO CARGO PARAGUAY** (SAGAS S.A., RUC 80111628-7), empresa especializada en servicios de remesa expresa y transporte de paquetes, y **EL CLIENTE**, quien contrata y utiliza dichos servicios para el transporte de su carga.

El servicio de transporte ofrecido por **FIXO CARGO PARAGUAY** está dirigido exclusivamente a personas mayores de edad.

A continuación, se detallan las obligaciones y responsabilidades que aplican para ambas partes en el marco de la prestación del servicio.

SERVICIO DE CARGA COURIER

a. ***FIXO CARGO PARAGUAY*** provee servicio de flete de correspondencia y/o mercadería, traslado de origen al país de destino y entrega la carga en aeropuerto o puerto para su despacho correspondiente o Puerta a Puerta en la sucursal de Fixo Cargo indicada por EL CLIENTE a la hora de crearse su casilla.
b. ***FIXO CARGO PARAGUAY*** ofrece direcciones a los clientes en cuatro ciudades para la recepción de sus paquetes, Miami (Estados Unidos), Málaga y Madrid (España) y China.
c. ***FIXO CARGO PARAGUAY*** cuenta con tres vuelos semanales desde Miami, siendo los días de salida de carga desde Miami: martes, miércoles y viernes. El embarque de la carga se cierra siempre a las 19:00 horas del día anterior a la salida. FIXO CARGO cuenta con 2 vuelos mensuales desde China y España, con salidas sujetas a disponibilidad.

d. La suscripción al servicio de transporte de la empresa ***FIXO CARGO PARAGUAY*** es totalmente gratuita, no requiere costo de mantenimiento de casilla anual. El cliente paga en proporción a su carga, siendo el mínimo para cargas aéreas para Estados Unidos de 100 gramos, para España 200 gramos y China 200 gramos.

e. ***FIXO CARGO PARAGUAY*** no transportará documentos o sobres que puedan ser considerados como un spam para el cliente sin previa solicitud del mismo ya que el contenido puede tratarse de promociones, ofertas, vouchers automáticos enviados por empresas de donde nuestros clientes hacen compras.

f. **EL CLIENTE** es responsable de la declaración del costo del producto (valor FOB) y del contenido del paquete enviado a través de FIXO CARGO PARAGUAY. Para ello la empresa pone a disposición de EL CLIENTE la opción de actualización de documentos en su aplicación móvil y página web mediante la función de PRE ALERTA y POST ALERTA.

g. ***FIXO CARGO PARAGUAY***, no se hará responsable del daño, extravío, o faltante de paquetes de clientes que no hayan hecho la pre alerta o post alerta correspondiente de sus paquetes incluyendo los siguientes datos de su compra:

- Monto
- Tracking
- contenido, foto de la compra (screen)

h. En caso de daño, extravío, faltante FIXO CARGO se hace responsable por hasta un valor de hasta 100 USD (dólares americanos cien con 00/100) siempre y cuando el cliente haya hecho correctamente la pre o post alerta **ANTES** de que la carga arribe a Paraguay.

i. Todas las cargas enviadas a nuestro depósito están sujetas a inspección por la empresa o cualquiera de sus agentes en caso de que los mismos consideren necesario. La inspección de las cargas 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.

j. ***FIXO CARGO PARAGUAY*** embarcará todas las cargas por orden de llegada siempre y cuando estas cumplan con los datos requeridos que son: NOMBRE Y APELLIDO DEL CLIENTE CON SU CASILLA CORRESPONDIENTE. Sin embargo, algunos embarques podrían ser postergados o demorados en los siguientes casos: 1) temporada alta que sería de octubre a diciembre; 2) disponibilidad de espacio en la aeronave; 3) capacidad de procesamiento, periodos de entrega y; 4) otras variables de fuerza mayor que impidan a ***FIXO CARGO PARAGUAY*** cumplir con el traslado en el vuelo o embarque más próximo.

k. En caso de que EL CLIENTE no pueda retirar sus paquetes personalmente, el mismo debe completar y firmar un formulario con los datos de la persona física autorizada para el retiro. La empresa no entregará paquetes a personas no autorizadas por EL CLIENTE. Conforme se desarrolla en el apartado 10 del presente documento.

l. El cliente puede hacer el cambio de una sucursal a otra sin costo alguno siempre que la carga ya no haya sido aún enviada, solicitando dicho cambio a su sucursal actual.

m. ***FIXO CARGO PARAGUAY*** se reserva el derecho de admisión dentro de sus locales.

n. ***FIXO CARGO PARAGUAY*** pone a disposición en cada uno de sus locales una balanza para que EL CLIENTE controle el peso de sus paquetes antes de retirarlo ya que ***no se aceptan reclamos*** una vez que el paquete haya salido de nuestras sucursales. Conforme se detalla en el apartado 11 del presente documento.

EL CLIENTE recibe un usuario y contraseña mediante el cual puede iniciar sesión o "loguearse" a la app móvil de ***FIXO CARGO PARAGUAY*** o en la página web www.fixocargo.com.py para recibir información en tiempo real sobre sus paquetes.

o. Los paquetes aparecen en la aplicación móvil o en el perfil del cliente únicamente después de haber sido entregados físicamente a nuestro personal en las bodegas y procesados en nuestro sistema. Este proceso puede demorar entre 24 (veinticuatro) y 48 (cuarenta y ocho) horas, dependiendo de la época del año. Para los paquetes transportados por USPS, este tiempo puede variar entre 1 (uno) y 30 (treinta) días.

p. ***FIXO CARGO PARAGUAY*** no realiza servicio de reempaque sin previa solicitud.

q. Bajo esta modalidad de remesa expresa, el cliente puede transportar hasta 999 (novecientos noventa y nueve) dólares americanos. Si planea realizar una compra superior a ese monto, debe comunicarse con su sucursal más cercana para solicitar la cotización del despacho.

2. RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DE EL CLIENTE

a. Al crear su casilla en FIXO CARGO PARAGUAY, el cliente acepta automáticamente todos los términos y condiciones establecidos en este contrato y se compromete al cumplimiento total de los mismos, sin necesidad de recibir ningún tipo de recordatorio por parte de FIXO CARGO PARAGUAY.

b. El número de casilla de correo asignado por la empresa a cada usuario es único, personal e intransferible. El usuario asume completa responsabilidad por las mercancías transportadas a través de su casilla de correo, siendo el único responsable de su contenido, gestión, uso y finalidad.

c. EL CLIENTE autoriza a FIXO CARGO PARAGUAY como su agente para gestionar el despacho aduanero de sus compras y, si es necesario, designar a un agente de aduanas para dicho trámite.

d. EL CLIENTE deberá proporcionar toda la documentación necesaria para cumplir con los requisitos aduaneros antes de que el paquete sea aceptado. FIXO CARGO PARAGUAY no está obligado a verificar la exactitud, suficiencia o veracidad de dicha documentación, siendo esta expresa responsabilidad de EL CLIENTE.

e. EL CLIENTE asume la responsabilidad total de los datos y documentos brindados y se compromete a indemnizar a FIXO CARGO PARAGUAY por cualquier sanción, gasto o costo derivado de la presentación de datos y/o documentación falsa o incorrecta.

f. EL CLIENTE es responsable de mantener sus datos personales actualizados (email, celular, documentos de identidad) y/o informar a ***FIXO CARGO PARAGUAY*** el cambio de los mismos a través de su sucursal.

g. EL CLIENTE acepta y es consciente que ***FIXO CARGO PARAGUAY*** puede proporcionar a las autoridades información como contenido y datos del consignatario de las mercaderías transportadas siempre que estas lo requieran, así como también los documentos que EL CLIENTE presente.

h. EL CLIENTE será el único responsable de proporcionar información completa, veraz y exacta sobre los bienes transportados, incluyendo el valor declarado, el contenido de los paquetes, y cualquier otra documentación requerida para el cumplimiento de normativas aduaneras o regulatorias.

En caso que se detecte que EL CLIENTE ha proporcionado documentación falsa, incompleta o incorrecta, o suplante identidad, se considerara una violación grave, y se aplicaran las siguientes medidas:

a. Suspensión inmediata del servicio y bloqueo de la casilla asignada.

b. Notificación a las autoridades competentes, según corresponda y remisión de documentos y antecedentes, para investigar posibles infracciones legales.

c. Indemnización a FIXO CARGO PARAGUAY por cualquier daño, sanción o costo adicional derivado de dicha documentación, incluyendo gastos legales y administrativos.

d. En caso de usurpación de identidad FIXO CARGO PARAGUAY, no se hace responsable ante terceros afectados, siendo EL CLIENTE responsable de las consecuencias y acciones legales, que pudieran surgir.

e. LOS CLIENTES que compren con tarjetas de créditos robadas serán sancionados con la cancelación de la membresía de FIXO CARGO PARAGUAY. Queda entendido que FIXO CARGO no tiene responsabilidad alguna frente a la persona a quien le ha sido robada la tarjeta, el banco emisor, así como ninguna institución relacionada al fraude y pondremos a conocimiento de las autoridades competentes para su investigación y posible derivación en procesos judiciales.

f. El CLIENTE reconoce y da su consentimiento a FIXO CARGO PARAGUAY y sus agentes en país de origen, a controlar que las mercaderías a ser transportadas no formen parte de la lista de artículos prohibidos, los cuales son mencionados en el punto 3 de este acuerdo comercial.

g. EL CLIENTE reconoce que FIXO CARGO PARAGUAY sólo realiza el transporte de la mercadería y por ende EL CLIENTE asume plena responsabilidad civil y penal por el contenido del paquete dirigido a su casilla en Miami, Málaga, Madrid, China, aún si la compra no haya sido efectuada por los medios de pago del mismo/propios, quedando bajo su total responsabilidad la demostración ante las autoridades pertinentes.

h. Al utilizar la dirección de FIXO CARGO PARAGUAY en Miami (Estados Unidos) el cliente reconoce que algunas empresas de courier, como USPS, no proporcionan confirmación de firma de recepción del paquete y únicamente informan que fue entregado en el código postal 33166, el cual cubre una amplia zona y no exclusivamente la bodega de **FIXO CARGO PARAGUAY**. No obstante, FIXO CARGO PARAGUAY se compromete a guiar al cliente en el proceso de reclamo correspondiente.

i. El CLIENTE reconoce que, al utilizar nuestro servicio de remesa expresa, sus envíos están destinados exclusivamente a uso personal y no tienen fines comerciales, conforme a las condiciones del servicio de remesa expresa según la legislación nacional aplicable.

j. Aquellas mercaderías o envíos retenidos en la Aduana de destino, deberán abonar el costo del flete a FIXO CARGO PARAGUAY y retirar la documentación correspondiente de nuestras oficinas para proceder al despacho de su envío. Dichos gastos por desaduanar la carga, correrán por cuenta de EL CLIENTE.

k. Aquellas mercaderías o envíos retenidos en la Aduana de destino, deberán abonar el costo del flete a FIXO CARGO PARAGUAY y retirar la documentación correspondiente de nuestras oficinas para proceder al despacho de su envío. Dichos gastos por desaduanar la carga, correrán por cuenta de EL CLIENTE.

l. EL CLIENTE es responsable de contactar a su vendedor y/o a la empresa de transporte utilizada por el vendedor para gestionar cualquier reclamo relacionado con la falta de entrega o problemas en el envío del paquete. **FIXO CARGO PARAGUAY** no asume responsabilidad por inconvenientes entre el comprador y el vendedor, ya que su función se limita al transporte de paquetes que lleguen correctamente a nuestras direcciones:

m. EL CLIENTE es responsable de contactar a su vendedor y/o a la empresa de transporte utilizada por el vendedor para gestionar cualquier reclamo relacionado con la falta de entrega o problemas en el envío del paquete. **FIXO CARGO PARAGUAY** no asume responsabilidad por inconvenientes entre el comprador y el vendedor, ya que su función se limita al transporte de paquetes que lleguen correctamente a nuestras direcciones:

Miami: 8220 NW 68th St, 33166.

Málaga: Esteban Salazar Chapela 20, Portón 5, Nave 87.

Madrid: Av. de los Hermanos Granda 19

China: (Xizixicun 7-101) No.361 Liming East Road, Puxieshi Street, Lucheng District, Wenzhou, Zhejiang, código postal 325027.

Nuestra responsabilidad inicia únicamente al recibir los paquetes en las direcciones arriba individualizadas.

3. RESPONSABILIDADES, OBLIGACIONES Y LIMITACIONES DEL SERVICIO

a. FIXO CARGO PARAGUAY tiene la obligación de informar automáticamente a EL CLIENTE al email que este ha registrado al momento de crearse la casilla cada vez que este reciba un paquete en su casilla de Miami y en el país de destino. Sin embargo, FIXO CARGO PARAGUAY no está obligado a avisar al cliente vía WhatsApp u otros medios de comunicación. Además, el cliente cuenta con un servicio de rastreo en la página web y en la aplicación de FIXO CARGO PARAGUAY para localizar su paquete en todo momento desde que el mismo haya sido procesado en nuestra oficina en origen y figure como ¨recibido¨ en nuestro sistema.

b. Por exigencias de U.S. Customs (Aduana Americana), IATA (International Air Transport Association) y la DINAC (Dirección Nacional de Aeronáutica Civil.), FIXO CARGO PARAGUAY como agente de transporte se reserva el derecho a controlar y/o inspeccionar en origen todas las cargas recibidas en nuestra oficina y a entregar a las autoridades correspondientes en origen o destino todas aquellas cargas que están prohibidas de ser transportadas por ley y el cliente no tiene ningún derecho de reclamar en caso esto suceda ya que existe una lista de artículos prohibidos en el ARTICULO 4 del presente contrato y EL CLIENTE tiene la obligación de tener conocimiento que artículos se encuentran prohibidos de trasladar según la ley.

c. **FIXO CARGO PARAGUAY no se hace responsable por:**

i. Aquellas mercaderías o envíos retenidos en la Aduana de origen (Estados Unidos, España o China) por falta de pagos de impuestos, pero a su vez ofrece el servicio (costo adicional) de gestión para liberación de las mismas.

ii. El costo de devolución de mercaderías del cliente a su proveedor. Sin embargo, puede gestionar el envío, sujeto a una cotización previa.

iii. El retraso de mercaderías debido a cancelaciones o reprogramación de vuelos, problemas de la aerolínea, verificaciones gubernamentales, cambios legislativos, o situaciones que no estén bajo nuestro control.

iv. Costos de traslado o devolución al proveedor o vendedor en caso de que su mercadería recibida en país de origen forme parte de la lista de artículos prohibidos.

v. Pérdidas o daños causados a la mercadería durante su envío o manipulación en el tránsito interno dentro de los Estados Unidos por empresas de transporte utilizadas por el vendedor, como FedEx, DHL, UPS, entre otras. Asimismo, no se responsabiliza por paquetes que no hayan sido recibidos físicamente en nuestra bodega, incluso si aparecen como "entregados" en la página web del transportista, a menos que se disponga de un acuse de recibo firmado por nuestro staff.

vi. Paquetes que hayan sido entregados en direcciones que no correspondan a las direcciones de nuestras bodegas en origen o que sean recepcionados por personas que no trabajen en nuestra empresa.

vii. Ningún tipo de daño causado a la mercadería posterior a que EL CLIENTE haya firmado el documento de recepción de su/s paquete/s, aun cuando el daño haya sido dentro de nuestras oficinas ya que todo tipo de reclamos debe ser hecho al momento del retiro del paquete en cualquiera de sus modalidades, de acuerdo a lo descrito en los apartados 10 y 11 del presente documento.

viii. El uso final de los productos que el cliente adquiere y transporta a través de nuestros servicios. Nuestra responsabilidad se limita exclusivamente a la correcta entrega del paquete al cliente.

ix. Paquetes entregados en direcciones incorrectas o que no incluyan la información adecuada para su procesamiento por parte de las oficinas de correo local (UPS, USPS, DHL, FedEx, etc.).

d. FIXO CARGO PARAGUAY no será responsable por la pérdida, daño, retraso, incumplimiento o interrupción de los servicios contratados cuando estos sean causados por eventos de fuerza mayor, incluyendo, pero no limitándose a:

- Desastres naturales (tales como terremotos, tormentas, huracanes, inundaciones, incendios).
- Pandemias, epidemias, o emergencias sanitarias declaradas por autoridades nacionales o internacionales.
- Conflictos armados, actos de terrorismo, disturbios civiles o cualquier otro evento de orden público.
- Cambios regulatorios, legislaciones imprevistas, embargos o restricciones gubernamentales.
- Huelgas, cierres patronales u otros conflictos laborales que afecten directa o indirectamente a FIXO CARGO PARAGUAY o sus proveedores de servicios.
- Fallas en el transporte aéreo, marítimo o terrestre debido a cancelaciones, restricciones operativas, o condiciones meteorológicas adversas.

En estos casos, ***FIXO CARGO PARAGUAY*** hará todos los esfuerzos razonables para minimizar los impactos y reanudar el servicio tan pronto como sea posible. Sin embargo, no se aceptará responsabilidad por cualquier pérdida económica, retraso, o daño derivado de tales circunstancias.

e. FIXO CARGO PARAGUAY considera un paquete como ¨***recibido***¨ solo una vez que este haya sido procesado en nuestro sistema y aparezca en la app (aplicación) de EL CLIENTE o el mismo haya recibido un correo de parte de FIXO CARGO PARAGUAY comunicándole que su paquete ya se encuentra en nuestra bodega de origen.

f. **FIXO CARGO PARAGUAY** se responsabiliza únicamente por el transporte de paquetes registrados en nuestro sistema con estado "RECIBIDO" y correctamente identificados con el nombre y número de casilla de clientes registrados. Los paquetes enviados a nombre de personas no registradas quedarán retenidos en origen ***hasta 2 (dos)* meses**, plazo en el cual el cliente deberá presentar la documentación necesaria para asignarlos a su casilla.

g. **FIXO CARGO PARAGUAY** es responsable de informar sobre sus servicios, horarios, tarifas al email registrado en la casilla del cliente. Además, FIXO CARGO realiza informes oficiales solo vía sus canales de redes sociales que son:

- INSTAGRAM: fixocargopy
- FACEBOOK: Fixo Cargo Paraguay
- EMAIL: fixoparaguay@fixocargo.com
- TWITTER: fixocargopy
- TIKTOK: fixocargopy
- www.fixocargo.com.py

4. ARTÍCULOS PROHIBIDOS

EL CLIENTE tiene la obligación de conocer cuáles son los artículos prohibidos por ley y tiene la responsabilidad de investigar de forma previa a la solicitud de traslado a FIXO CARGO PARAGUAY, siendo este plenamente responsable de la compra y solicitud de envío de sus productos.

FIXO CARGO PARAGUAY no se compromete a actuar como empresa consolidadora o intermediaria para el traslado de los siguientes productos/artículos:

- Objetos punzantes y cortantes como: Dagas, cuchillos, cuchillos militares, catanas.
- Documentos personales como pasaporte, cédula, tarjetas de crédito, social security, etc.

FIXOCARGO
DEL MUNDO A TUS MANOS

- Todo tipo de materiales perecederos.
- Armas de fuego, armadas o por partes, municiones o cualquier tipo de accesorios para armas de fuego y réplicas.
- BB Gun (pistola de aire), balas, balines, o partes de la misma.
- Ningún tipo de spray o aerosol, cápsulas que contengan gas comprimido.
- Dinero en efectivo (billete o moneda), valores negociables, acciones, bonos, cupones, cheques endosados o no endosados o billetes de lotería, tokens.
- Explosivos o productos químicos inflamables, volátiles y/o corrosivos. Pintura, Material radioactivo, Hielo seco o hielo químico.
- Fuertes imanes.
- Baterías (líquidas). baterías de inversor/autos, baterías de celulares usadas.
- Oro, plata en barras, polvo o cualquier forma de materiales semi preciosos, piedras preciosas o semipreciosas.
- Antigüedades y Pinturas.
- Materiales orgánicos o plantas.
- Material pornográfico.
- Tabaco.
- Animales.
- Productos que contengan CBD (Cannabidiol), drogas de cualquier tipo, sustancias controladas, o medicamentos controlados sin receta médica la cual debe de reunir los requisitos del Ministerio de Salud y Bienestar social.
- Bolsas de aire para vehículos.
- Hookah y sus accesorios.
- Productos falsificados, replicas o productos que requieran autorización del representante o distribuidor en el Paraguay salvo expresa autorización.

5. TARIFAS

a. Nuestras tarifas se determinan en función del peso de los paquetes a transportar, ya sea por vía aérea o marítima, y pueden variar según el volumen y el valor FOB debido a las diferentes partidas arancelarias aplicables a cada ítem.

b. FIXO CARGO PARAGUAY no está obligado a proporcionar un desglose detallado de los costos incluidos en la tarifa por kilo, ya que esta se establece como una tarifa "all-in" previamente pactada con el cliente.

c. El cliente reconoce que cada sucursal de FIXO CARGO PARAGUAY puede tener tarifas diferentes según su ubicación geográfica. Es responsabilidad del cliente consultar las tarifas directamente con su sucursal o verificarlas en nuestra página web oficial: www.fixocargo.com.py.

d. FIXO CARGO PARAGUAY se reserva el derecho de modificar las tarifas, notificando al cliente con un aviso previo de 15 (quince) días.

e. Para cargas marítimas o comerciales que no sean carga courier, la tarifa debe ser consultada con su representante de ventas.

f. Para tarifa de envío de paquetes desde Paraguay a cualquier destino, favor consultar a su sucursal y proveer de estos datos: factura del producto, peso, dimensiones de la caja, destino.

6. DELIVERY

a. FIXO CARGO PARAGUAY ofrece delivery gratuito (en la mayoría de sus sucursales) para paquetes de más de 500 gramos dentro de las ciudades que cuentan con sucursales.

b. El delivery siempre se agenda por orden de llegada y está sujeto a disponibilidad. La responsabilidad de FIXO CARGO PARAGUAY se limita a los paquetes entregados en sus locales o por repartidores oficiales identificados.

c. Únicamente el titular de la casilla, cuyo número de documento está registrado en sistema, está facultado a solicitar el delivery de los paquetes disponibles a su nombre. Los paquetes serán entregados de acuerdo a la información facilitada por parte de EL CLIENTE.

d. Si el paquete no pudo ser entregado debido a que EL CLIENTE o persona autorizada por el cliente no fue localizada, EL CLIENTE deberá pasar a buscar su paquete de su sucursal o reagendar un delivery con costo extra.

e. FIXO CARGO PARAGUAY puede enviar paquetes a ciudades sin sucursal, siendo el cliente responsable del costo adicional y del estado en que se recepcionen. El flete por kilo debe pagarse previamente, y el transporte se realiza mediante un servicio tercerizado elegido por el cliente. FIXO CARGO PARAGUAY no se responsabiliza por daños, pérdidas o robos durante el traslado en vehículos de terceros.

f. FIXO CARGO PARAGUAY puede enviar paquetes a ciudades sin sucursal, siendo el cliente responsable del costo adicional y del estado en que se recepcionen. El flete por kilo debe pagarse previamente, y el transporte se realiza mediante un servicio tercerizado elegido por el cliente. FIXO CARGO PARAGUAY no se responsabiliza por daños, pérdidas o robos durante el traslado en vehículos de terceros.

7. PROCESAMIENTO Y ALMACENAMIENTO

a. **FIXO CARGO PARAGUAY** puede demorar entre 1 (uno) y 3 (tres) días hábiles en procesar los paquetes que lleguen al depósito de Miami y asignarlos a la casilla correspondiente, salvo los paquetes enviados por USPS, cuya fecha de entrega no siempre es precisa. Durante la temporada alta (octubre, noviembre y diciembre), este tiempo de procesamiento puede ser mayor.

b. Una vez que la carga haya sido embarcada, la misma demora generalmente entre 3 (tres) a 5 (cinco) días hábiles para llegar a su sucursal de destino.

c. Cargas Marítimas desde USA tienen un tiempo de tránsito de entre 60 (sesenta) – 90 (noventa) días hábiles desde el momento de su embarque.

d. Las cargas aéreas desde China tienen un tiempo de tránsito de 15 (quince) a 25 (veinticinco) días hábiles.

e. Las cargas aéreas desde España tienen un tiempo de tránsito de 15 (quince) a 25 (veinticinco) días hábiles.

f. En caso de que un paquete no sea reclamado dentro del plazo establecido de **60 (sesenta) días corridos** desde su llegada a la sucursal correspondiente, será considerado en **estado de abandono**, y EL CLIENTE perderá todo derecho de propiedad o reclamo sobre el mismo.

A partir de ese momento, FIXO CARGO PARAGUAY tendrá plena facultad para disponer del paquete de las siguientes maneras, según su criterio y sin necesidad de previo aviso:

8. NUESTRO SERVICIO DE COMPRAS ONLINE

a. Políticas del servicio de compras online. Cada sucursal de **FIXO CARGO PARAGUAY** puede tener políticas internas específicas relacionadas con el servicio de compras online. Por ello, el cliente debe consultar directamente con su sucursal para confirmar si este servicio está disponible y conocer su costo.

b. Responsabilidad del cliente sobre el producto. Es responsabilidad exclusiva del cliente verificar que las descripciones técnicas del producto adquirido cumplan con sus expectativas. **FIXO CARGO PARAGUAY** actúa únicamente como intermediario entre el cliente y el proveedor/vendedor y no acepta reclamos ni realiza devoluciones una vez que el cliente haya aprobado la compra.

c. **Condiciones para realizar la compra. FIXO CARGO PARAGUAY** procesará la compra online únicamente después de que el cliente haya pagado el monto total del producto además del 10% o 20% (según la página web) correspondiente al servicio de compras online. Este monto no es reembolsable una vez realizada la compra, excepto en casos donde el producto llegue dañado, defectuoso o incompleto. No se realizarán reembolsos por motivos como desagrado del cliente, errores en la talla o porque el producto no cumpla con sus expectativas personales.

d. **Métodos de pago y porcentaje aplicado.** El cargo por el servicio de compras online es del 10% o 20% sobre el valor del producto.

e. **Flete y precio FOB.** El precio FOB del producto cotizado al cliente no incluye el costo del flete courier desde Estados Unidos, España, China u otros países a Paraguay. El peso exacto del producto y el costo de envío sólo pueden determinarse una vez recibido y procesado en origen por **FIXO CARGO PARAGUAY**.

f. **Rastreo del paquete.** El cliente es responsable de monitorear el rastreo de su paquete a través de la "**Fixo App"** o del correo electrónico registrado en su casilla. No obstante, **FIXO CARGO PARAGUAY** se compromete a enviar al cliente el comprobante de la compra realizada y el número de rastreo correspondiente.

g. **Condiciones para procesar la compra.** Las compras solo se realizarán después de que el cliente haya abonado el monto total correspondiente.

h. **Comprobante de compra. FIXO CARGO PARAGUAY** tiene la obligación de proporcionar al cliente un comprobante de la compra realizada.

9. SEGURO

a. **EL CLIENTE** debe realizar la pre alerta o post alerta indicando el valor real de la mercancía. Esto garantiza que el valor declarado sea manifestado correctamente ante todos los organismos nacionales e internacionales.

b. Para obtener una cobertura de seguro equivalente al 100% del valor total del ítem, el cliente debe abonar un costo adicional del 3% sobre el monto total de la orden o factura (in voice). En caso de extravío, se reembolsará el valor total especificado en la orden o factura. Este pago y la solicitud del seguro deben realizarse antes de que la carga sea despachada desde el origen. Para asegurar un paquete, EL CLIENTE debe contactar con su representante de ventas de su sucursal. El seguro no es automático, debe ser solicitado por EL CLIENTE antes de que el mismo sea embarcado, para ellos debemos obtener la factura del artículo y su descripción y no debe ser un artículo prohibido.

c. El costo del seguro se debe abonar antes que la mercadería llegue a Paraguay, no se efectuarán solicitudes de seguro que no hayan sido abonadas.

d. **Cobertura del seguro.** El seguro de **FIXO CARGO PARAGUAY** se aplica automáticamente a los paquetes que cuenten con una prealerta o post alerta registrada antes de su llegada a Paraguay, con una cobertura máxima de hasta 100 USD (cien dólares americanos).

10. RETIRO DE PAQUETES

a. **Firma de recepción.** Es obligatorio que **EL CLIENTE**, o la persona autorizada por él, firme el documento de recepción al momento de recibir sus paquetes y agregue su número de identidad. Esta firma confirma que **EL CLIENTE** ha verificado los paquetes mencionados en el documento y está conforme con su estado, con el peso y el precio.

b. En caso de retiro de terceros, EL CLIENTE debe llenar un formulario de autorización, existiendo dos modalidades; 1) autorización de retiro de terceros por única vez y; 2) autorización de retiro de terceros de forma permanente. En el primer caso, se trata de un formulario por medio del cual se habilita a un tercero al retiro de paquetes en ocasión de una única vez, y en el segundo caso, se autoriza a terceros a retirar paquetes en reiteradas oportunidades. A fin de dar de baja la autorización permanente de terceros, EL CLIENTE, debe solicitar de forma escrita (via email) a FIXO CARGO PARAGUAY la desvinculación del tercero del sistema. En ambos casos EL CLIENTE, debe de llenar el formulario seleccionado y adjuntar copia simple de cédula del tercero designado al formulario.

c. **Emisión de factura fiscal. FIXO CARGO PARAGUAY** tiene la obligación de emitir una factura fiscal por el monto abonado por **EL CLIENTE**. La factura reflejará un 75% del monto como exento y el 25% restante gravado al 10%.

d. Revisión de paquetes. Es responsabilidad exclusiva de EL CLIENTE verificar el peso, contenido y estado de sus paquetes al momento de su recepción, ya sea en nuestras sucursales, mediante el servicio de auto-courier o durante la entrega a domicilio.

Para garantizar la conformidad, se establecen las siguientes condiciones:

1. Verificación en Sucursal o Auto-Courier:
    - EL CLIENTE debe abrir, pesar y revisar el contenido de sus paquetes en presencia de un miembro del personal de FIXO CARGO PARAGUAY antes de retirarlos.
    - No se aceptarán reclamos posteriores a la firma del comprobante de recepción.

2. Entrega a Domicilio:
    - En caso de entrega a domicilio, EL CLIENTE debe realizar la verificación del paquete en presencia del agente de entrega. Cualquier anomalía debe ser reportada de manera inmediata al personal de FIXO CARGO PARAGUAY para su registro y seguimiento.
    - La aceptación de la entrega sin reclamo se considerará como conformidad con el peso, contenido y estado del paquete.
    - En caso que EL CLIENTE no se encuentre en su domicilio, este deberá designar vía WhatsApp al número autorizado de Fixo Cargo Paraguay, quien es la tercera persona designada a recibir en su nombre el paquete.
    - En el caso que los paquetes sean recibidos por terceros, este está encargado de realizar la verificación del paquete al momento de la entrega, la aceptación de la entrega sin reclamo se considerará como conformidad, con el peso, contenido y estado del paquete.
    - En caso de disconformidad de EL CLIENTE, acerca del estado, peso o contenido del paquete, este no será entregado y se procederá a realizar la entrega en la sucursal designada por este.
3. Uso de Balanza:
    - FIXO CARGO PARAGUAY pone a disposición balanzas en todas sus sucursales para que EL CLIENTE pueda corroborar el peso exacto de sus paquetes. EL CLIENTE reconoce que esta herramienta es suficiente para garantizar la transparencia del proceso.

Al no cumplir con este procedimiento, EL CLIENTE renuncia expresamente a cualquier derecho de reclamo relacionado con discrepancias en el peso, contenido o estado de sus paquetes después de la entrega.

11. RECLAMOS

a. Todos los reclamos son atendidos por orden de llegada, sin excepción alguna.

b. Datos obligatorios para procesar un reclamo en paquete en origen:

- Nombre y apellido del cliente.
- Número de casilla asignado al cliente.
- Dirección completa.
- Código postal correcto.

Si un paquete carece de esta información, **FIXO CARGO PARAGUAY** no se hará responsable de los costos asociados por una asignación incorrecta. Es **OBLIGATORIO** que cada paquete tenga el número de casilla y nombre correspondiente correctamente registrados en el sistema.

c. Todos los paquetes que no contengan un número de casilla serán retenidos en nuestra oficina de Miami hasta que sean reclamados por su propietario. **FIXO CARGO MIAMI** almacenará dichos paquetes durante un período máximo de 60 (sesenta) días desde su recepción. Transcurrido este tiempo, el paquete será considerado en estado de **ABANDONO**, y **EL CLIENTE** perderá el derecho a realizar cualquier reclamo sobre el mismo.

d. Todo tipo de reclamo debe realizarse a través de nuestro departamento de servicio al cliente para ello se habilita el siguiente número: +595 981 339 966. EL CLIENTE también puede efectuar un reclamo desde la página web, ingresado a su cuenta y creando un ticket con los datos necesarios para que el área de reclamos pueda proporcionar lo antes posible una solución.

e. Si el peso del paquete registrado en el sistema no coincide con el peso físico real, EL CLIENTE será automáticamente reembolsado por la diferencia, siempre y cuando la discrepancia sea verificada dentro de nuestros locales habilitados o en presencia de nuestro agente de delivery al momento de hacer entrega del paquete.

f. No se aceptarán reclamos posteriores, ya que FIXO CARGO PARAGUAY pone a disposición del cliente una balanza en cada punto de entrega. Es responsabilidad exclusiva del cliente verificar el peso de los paquetes en el momento de la entrega.

g. **CASILLA MAL PUESTA O FALTA DE CASILLA - FIXO CARGO PARAGUAY** no se responsabiliza por los costos logísticos ocasionados debido a que el cliente coloque incorrectamente su número de casilla o no lo incluya al momento del envío.

h. **FIXO CARGO PARAGUAY** actúa únicamente como agente de transporte y no tiene la obligación de gestionar reclamos ante el proveedor del cliente. Sin embargo, brindará asistencia y asesoramiento en el proceso, aunque no es responsable directo de resolver dichas situaciones.

12. PAGO

a. **Pago obligatorio antes del retiro de paquetes. EL CLIENTE** debe abonar el costo del flete de sus paquetes para poder retirarlos, sin excepción. Además, no podrá retirar ningún paquete si tiene deudas pendientes con **FIXO CARGO PARAGUAY**.

b. **Cuentas y métodos de pago por sucursal.** Cada sucursal de **FIXO CARGO PARAGUAY** dispone de cuentas bancarias y métodos de pago específicos. Es responsabilidad de **EL CLIENTE** confirmar esta información directamente con su sucursal.

c. **Comprobantes de transferencia bancaria.** Cuando **EL CLIENTE** realice un pago mediante transferencia bancaria, debe enviar una captura de pantalla del comprobante de pago a través de WhatsApp o al correo electrónico correspondiente a su sucursal.

d. **Cargos por revisión de artículos sensibles. EL CLIENTE** deberá pagar cualquier cargo asociado a la revisión de artículos sensibles realizada en nuestras instalaciones en origen.

e. **Notificación de costos adicionales. EL CLIENTE** será informado siempre que su paquete incurra en un costo adicional antes de proceder con su retiro.

f. **Política de pagos adelantados. FIXO CARGO PARAGUAY** nunca solicitará pagos por adelantado para paquetes que aún no hayan llegado a la sucursal.

g. **Pagos mediante Giros Tigo.** Cuando **EL CLIENTE** opte por pagar a través de **Giros Tigo**, el costo del servicio será asumido por el cliente.

13. SERVICIO DE FLETE MARÍTIMO

a. **Diferencia de direcciones.** La dirección para envíos marítimos es distinta a la dirección para envíos aéreos en Estados Unidos. **FIXO CARGO PARAGUAY** no se responsabiliza por los costos de traslado entre bodegas si el cliente, por error, envía una carga aérea a la bodega marítima o viceversa. Es responsabilidad del cliente verificar la dirección correcta en nuestra página web: www.fixocargo.com.py.

b. **Fechas de salida de embarques marítimos.** Los envíos marítimos tienen salidas programadas aproximadamente cada 15 (quince) días.

c. **Período de tránsito marítimo** El tiempo estimado de tránsito para envíos marítimos es de 70 (setenta) a 90 (noventa) días desde la fecha de embarque.

d. **Tarifas y peso mínimo.** La tarifa por kilo para envíos marítimos varía entre 10.90 USD (diez dólares americanos con noventa centavos) y 11.90 USD (once dólares americanos con noventa centavos), dependiendo de la ubicación geográfica de la sucursal. No se requiere un peso mínimo para este servicio.

14. DEVOLUCIÓN Y REEMBOLSOS

a. **Condiciones para presentar reclamaciones.** Las reclamaciones por mercancías en mal estado serán aceptadas únicamente si la verificación del artículo se realiza en presencia de nuestro personal durante la entrega a domicilio, en el counter o mediante el servicio de auto courier. Para que el seguro sea aplicable, el cliente debe haber realizado la prealerta o post alerta del paquete antes de su llegada a Paraguay. De no cumplirse este requisito, **FIXO CARGO PARAGUAY** no podrá reconocer ni asegurar el paquete.

b. **Empaque adecuado.** El empaque debe ser apropiado para la importación/exportación de mercancías transportadas. En el caso de artículos frágiles como cristales, espejos, adornos, pantallas, televisores, entre otros, la responsabilidad del empaque correcto recae en el proveedor/vendedor.

Si el cliente adquiere este tipo de artículos y desea que **FIXO CARGO PARAGUAY** supervise o realice un reempaque para garantizar un transporte seguro, debe solicitarlo a su sucursal antes de que el paquete llegue a la bodega de origen. Este servicio tendrá un costo adicional.

Procesamiento de reembolsos

- **Plazo de reembolsos**: Todos los reembolsos se procesan los días viernes de cada semana.
- **Reembolsos de paquetes extraviados**: Se considera extraviado únicamente un paquete que figure en el sistema de **FIXO CARGO PARAGUAY** como **"tracking recibido"** y que no haya llegado a destino. **FIXO CARGO PARAGUAY** no se responsabiliza por el reembolso de paquetes que no hayan cumplido con el proceso adecuado de prealerta o post alerta, o que carezcan de:
    - Nombre y apellido del cliente.
    - Número de casilla asignado al cliente.
    - Dirección completa.
    - Código postal correcto.
- **Reembolsos por artículos**: En casos de reembolso por artículos, se utilizará el valor declarado por el cliente al momento del embarque. El cliente deberá presentar la orden de compra y el número de rastreo correspondiente.

  Condiciones para procesar reembolsos. No se procesarán reembolsos de mercancías si el cliente no verifica el paquete en el momento de su entrega, ya sea en nuestra sucursal, auto-courier o mediante entrega a domicilio.

15. PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

a. **Protección de datos personales.** ***FIXO CARGO PARAGUAY*** se compromete a proteger la privacidad y confidencialidad de los datos personales proporcionados por **EL CLIENTE** en cumplimiento de las leyes aplicables en materia de protección de datos personales.

b. **Uso de la información.** La información proporcionada por **EL CLIENTE** será utilizada únicamente para la prestación de los servicios contratados, incluyendo la gestión de envíos, el procesamiento de pagos y la comunicación directa.

c. **Prohibición de divulgación**. ***FIXO CARGO PARAGUAY*** no compartirá, venderá ni divulgará a terceros la información personal de **EL CLIENTE** sin su previo consentimiento, salvo que esta sea requerida por ley o por una autoridad competente.

d. **Responsabilidad del cliente. EL CLIENTE** se compromete a proporcionar información precisa y actualizada, y reconoce que es responsable de proteger el acceso a sus credenciales de usuario y otros datos sensibles relacionados con su casilla y servicios contratados.

Actualizado mayo 2025