

BASES Y CONDICIONES DE SERVICIOS

Las siguientes cláusulas regirán las Condiciones Generales de Transporte entre FIXO CARGO PARAGUAY (SAGAS S.A RUC 80111628-7), empresa de remesa expresa prestadora del servicio de transporte de paquetes y EL CLIENTE, quien hace uso del servicio de transporte de su carga.

Seguidamente, se establecerán las obligaciones y responsabilidades para ambas partes:

1. SERVICIO DE CARGA COURIER

- a. FIXO CARGO provee servicio de flete de correspondencia y/o mercadería, traslado de origen al país de destino y entrega la carga en aeropuerto 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 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.
- c. FIXO CARGO cuenta con 2 vuelos mensuales desde China y España, donde ambas rutas se rigen por peso volumétrico y no neto.
- 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 de 100 gramos y cargas marítimas 10 kilogramos.
- e. FIXO CARGO 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 los 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. 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, no se hará responsable del daño, extravío, o faltante de paquetes de clientes que no hayan hecho la pre alerta o post alerta correspondiente incluyendo los siguientes datos de su compra:
Monto, Tracking, contenido, foto de la compra (captura de pantalla). En caso de del daño, extravío, faltante FIXO CARGO se hace responsable por hasta un valor de 250.00 USD (doscientos cincuenta con 00/100 dólares americanos) siempre y cuando el cliente haya hecho correctamente la pre o post alerta ANTES de que la carga arribe a Paraguay.
- h. Todas las cargas enviadas a nuestro depósito en Miami 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.

- i. FIXO CARGO 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: disponibilidad de espacio en la aeronave, capacidad de procesamiento, periodos de entrega y otras variables de fuerza mayor que impidan a FIXO CARGO cumplir con el traslado en el vuelo o embarque más próximo.
- j. En caso de que EL CLIENTE no pueda retirar sus paquetes personalmente, el mismo debe realizar un aviso previo vía email o WhatsApp con los datos (nombres, apellidos y número de cédula de identidad) de la persona autorizada para el retiro. La empresa no entregará paquetes a personas no autorizadas por EL CLIENTE. Se puede autorizar de forma permanente a una o más personas y así también solicitar la baja de las mismas en cualquier momento.
- k. FIXO CARGO ofrece direcciones a los clientes en tres diferentes ciudades para recepción de sus paquetes, Miami (Estados Unidos), Malaga (España) y China.
- l. El cliente puede hacer el cambio de una sucursal a otra sin costo alguno, solicitando a su sucursal actual.
- m. FIXO CARGO se reserva el derecho de admisión dentro de sus locales.
- n. FIXO CARGO 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 sobre peso una vez que el paquete haya salido de nuestras sucursales.

2. RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

- a. FIXO CARGO no se responsabiliza por 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.
- b. EL CLIENTE acepta y es consciente que FIXO CARGO puede proporcionar a las autoridades información como contenido y datos del consignatario de las mercaderías transportadas siempre que estas lo requieran.
- c. LAS PARTES acuerdan que el medio de oficial de comunicación para todo tipo de notificaciones es el correo y el numero de celular utilizados por el cliente al momento de crearse su casilla desde la página web o aplicación móvil. FIXO CARGO no hará anuncios oficiales desde correos que no contengan el dominio “fixocargo.com” y/o “fixocargo.com.py”
- d. Las notificaciones enviadas por Fixo Cargo a los datos de contacto proporcionados por el cliente al momento de crear su casilla no requieren respuesta, salvo que Fixo Cargo lo solicite específicamente. Todas las notificaciones se considerarán

entregadas al momento de su envío. Es responsabilidad del cliente asegurarse de que los datos de contacto proporcionados estén actualizados y revisar regularmente las notificaciones recibidas. Fixo Cargo no se hace responsable por cualquier consecuencia derivada del hecho de que el cliente no haya leído o respondido a dichas notificaciones.

- e. EL CLIENTE está obligado a declarar el valor y contenido de su paquete. Si se comprobare que EL CLIENTE ha falsificado facturas para evadir impuestos o a declarado una mercadería por otra, FIXO CARGO le suspenderá automáticamente la casilla a ese cliente quien será
- f. FIXO CARGO no se hace responsable por 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, todo tipo de reclamos debe ser hecho en el momento del retiro o del delivery y SIEMPRE frente a uno de nuestros agentes de la empresa.
- g. FIXO CARGO tiene la obligación de informar automáticamente a EL CLIENTE al email que él mismo 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 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 para localizar su paquete en todo momento desde que el mismo haya sido procesado en nuestra oficina en Miami y figure como "recibido" en nuestro sistema.
- h. Por exigencias de U.S. Customs (Aduana Americana), IATA (International Air Transport Association) y la DINAC (Dirección Nacional de Aeronáutica Civil.), FIXO CARGO 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 3.
- i. El cliente reconoce y da su consentimiento a FIXO CARGO 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.
- j. FIXO CARGO no se hace responsable por 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.
- k. EL CLIENTE reconoce que FIXO CARGO 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, aún si la compra no haya sido efectuada por los medios de pago del mismo, quedando bajo su total responsabilidad la demostración ante las autoridades pertinentes.

- l.** FIXO CARGO no se hace responsable por 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.
- m.** FIXO CARGO sólo se puede hacer responsable del transporte de paquetes que sean recibidos en nuestro sistema (que digan estado: RECIBIDO) y tengan correctamente tipeado o escrito el nombre de clientes registrados en nuestro sistema con sus números de casillas correspondientes, es decir que cuenten con casilla en FIXO CARGO. La empresa no se hará responsable por paquetes enviados a nombre de personas no registradas en nuestro sistema y los mismos quedarán demorados en origen por hasta dos (2) meses desde el momento de su llegada, dando tiempo suficiente al cliente para presentar las documentaciones correspondientes a su carga para que esta sea asignada a su casilla.
- n.** FIXO CARGO no se hace responsable de la finalidad y del uso que el cliente dé a sus compras, sin embargo, el cliente reconoce que al utilizar nuestro servicio courier sus cargas no son comerciales, sino de uso personal.
- o.** FIXO CARGO solo asume responsabilidad ante pérdidas y daños de paquetes que fueron ocasionados durante la permanencia de los mismos en nuestra oficina de Miami o en destino, nunca así durante su traslado en las aerolíneas.
- p.** Aquellas mercaderías o envíos retenidos en la Aduana de destino, deberán abonar el costo del flete a FIXOCARGO 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.
- q.** Fixo Cargo no se hace responsable por 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.
- r.** Salvo instrucciones en contrario de EL CLIENTE dadas por escrito a FIXO CARGO, la aceptación del envío de paquetes por FIXO CARGO implica que EL CLIENTE designa al mismo como agente autorizado para gestionar el despacho de aduanas de sus compras, así como también designar a un agente de aduanas para tal fin. Para ello, EL CLIENTE está obligado a suministrar la documentación que sea necesaria para el cumplimiento de las formalidades aduaneras con anterioridad a la aceptación del envío. FIXO CARGO no está obligado a examinar o comprobar si la referida documentación e información es exacta, suficiente o falsa. EL CLIENTE se compromete a indemnizar a FIXO CARGO por cualquier sanción, gasto o costo en que pudiera incurrir la empresa a causa de proporción de documentación falsa por parte de EL CLIENTE.

- s. FIXO CARGO considera un paquete como "recibido" solo una vez que este haya sido procesado en nuestro sistema y aparezca en la app de EL CLIENTE o el mismo haya recibido un correo de parte de FIXO CARGO comunicándole que su paquete ya se encuentra en nuestra bodega de origen.
- t. FIXO CARGO no se hace responsable de 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.
- u. Al hacer uso de nuestra dirección de Miami el cliente reconoce que **hay empresas de Courier como USPS que no proporcionan firma de quien ha recepcionado** el paquete y solo comunican que el paquete fue entregado en el código postal 33166 que abarca una gran zona y no solo la bodega de FIXO CARGO. Sin embargo, FIXO CARGO tiene la responsabilidad de enseñar al cliente como realizar el reclamo.
- v. FIXO CARGO no realiza servicio de re-empaque sin previa solicitud de EL CLIENTE ya que cada paquete es enviado por el proveedor con un ÚNICO número de tracking identificador. En caso de realizarse un reempaque, el cliente debe solicitar antes que el paquete haya sido procesado en origen y consultar a su sucursal cual sería el costo adicional por dicho servicio.
- w. EL CLIENTE es responsable de llamar a su vendedor y/o empresa de transporte utilizada por su vendedor para realizar reclamos cuando su paquete no es entregado en tiempo y/o forma a FIXO CARGO ya que FIXO CARGO no asume responsabilidad ante problemas de envío existentes entre el comprador y vendedor, FIXO CARGO solo se encarga de realizar el transporte de paquetes que lleguen a nuestra dirección en Miami: 8220 NW 68th St, 33166, en Malaga a Esteban Salazar Chapela 20, Portón 5, Nave 87, y en China a la siguiente dirección: (Xizixicun 7-101) No.361 Liming East Road, Puxieshi Street, Lucheng District., City: Wenzhou, Zhejiang con código postal 325027.
- x. LOS CLIENTES que compren con tarjetas de créditos robadas serán sancionados con la cancelación de la membresía de FIXO CARGO. 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. EL CLIENTE es responsable de mantener sus datos personales actualizados (email, celular) y/o informar a FIXO CARGO el cambio de los mismos a través de su sucursal.
- z. FIXO CARGO 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: Fijo Cargo Paraguay
- EMAIL: fixoparaguay@fixocargo.com
- TWITTER: fixocargopy

- TIKTOK: fixocargopy

3. ARTÍCULOS PROHIBIDOS

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

- Dagas, cuchillos, cuchillos militares, catanas.
- Documentos personales como pasaporte, cédula, tarjetas de crédito, social security, etc.
- 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.
- 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.
- 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.
- Bolsas de aire para vehículos.
- Hookah y sus accesorios.

4. TARIFAS

- a. Nuestras tarifas están establecidas en base al peso del/los paquetes a ser transportados, ya sea vía aérea o marítima. Las mismas pueden llegar a variar según el volumen y valor FOB debido a las diferentes partidas arancelarias de cada item.
- b. Nuestra tarifa aérea vigente siempre estará publicada en nuestra página web, redes sociales y oficinas, FIXO CARGO se reserva el derecho a modificar la tarifa con pre-aviso de 15) quince) días.
- c. Para cargas marítimas o comerciales, la tarifa debe ser consultada con su representante de ventas.

- d. El peso mínimo para considerar es de 100 gramos por paquete en flete aéreo Courier y en cargas marítimas de 10 kilogramos dentro de un mismo embarque.
- e. El costo de la ruta de España y China a Paraguay es en base al peso volumétrico del paquete. Para otras rutas favor consultar con su sucursal.
- 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.

5. DELIVERY

- a. FIXO CARGO realiza el servicio de delivery gratuito para paquetes que cuenten con un peso mayor a 500 gramos y sean dentro de las ciudades donde la empresa tiene establecido un local de entrega de paquetes. Si FIXO CARGO no tiene sucursal en la ciudad donde el cliente solicita delivery del paquete, el cliente deberá abonar el costo del envío hasta el destino deseado, pero FIXO CARGO ya no se hace responsable del estado en el cual lleguen esos paquetes ya que es un servicio tercerizado. La responsabilidad es de Fixo Cargo dentro de sus locales comerciales o cuando estos paquetes son entregados por nuestros deliveries quienes cuentan con un uniforme de la empresa y su identificación correspondiente.
- b. Una vez que EL CLIENTE reciba una notificación sobre el retiro de sus paquetes, el mismo puede solicitar delivery a través de nuestras líneas de WhatsApp, email, o llamada telefónica. El delivery es agendado por orden de llegada y está sujeto a disponibilidad.
- c. FIXO CARGO ofrece el servicio de Ruta Automática, el cual consiste en establecer una dirección fija en la cual el cliente desea recibir sus paquetes de manera automática. Para ello, el cliente debe registrar una tarjeta de crédito u obtener una línea de crédito con su sucursal.
- d. 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.
- e. Si el paquete no pudo ser entregado debido a que EL CLIENTE o persona autorizada por el cliente no fue localizada, EL CLIENTE puede volver a agendar un delivery de ese mismo paquete por segunda vez, pero el mismo ya tendrá un costo adicional dependiendo de la zona.
- f. FIXO CARGO puede realizar envío de paquetes a otras ciudades donde no cuente con sucursal haciéndose EL CLIENTE responsable del costo adicional de este servicio y del estado en el cual estos lleguen a destino. Para envíos a otras ciudades, el flete por kilo debe pagarse a Fixo Cargo para que el paquete pueda ser enviado a otra ciudad mediante un medio de transporte tercerizado elegido por el cliente. FIXO CARGO no

se hace responsable de ningún tipo de daño, pérdida o robo de paquetes que sean trasladados en vehículos de terceros o de otras empresas.

6. PERIODOS DE TIEMPO

- a. FIXO CARGO cuenta con hasta 2 (dos) días hábiles para procesar los paquetes que lleguen al depósito en Miami y asignarlos a la casilla correspondiente a excepción de los paquetes entregados por USPS que no son precisos con su fecha de entrega.
- b. Temporada alta - durante los meses de noviembre y diciembre FIXO CARGO cuenta con tres días hábiles para para procesar los paquetes que lleguen al depósito en Miami y asignarlos a la casilla correspondiente a excepción de los paquetes entregados por USPS que no son precisos con su fecha de entrega.
- c. Una vez que la carga haya sido embarcada, la misma demora generalmente entre 2 a 3 días hábiles para llegar al centro de distribución de destino.
- d. Cargas Marítimas desde USA tienen un tiempo de tránsito de 90 noventa días hábiles desde el momento de su embarque
- e. Cargas aéreas desde China tienen un tiempo de tránsito de 15 a 20 días
- f. Cargas aéreas desde España tienen un tiempo de tránsito de 15 a 20 días.

7. NUESTRO SERVICIO DE COMPRAS ONLINE

- a. Cada sucursal de FIXO CARGO tiene políticas internas diferentes respecto al servicio de compras online. El CLIENTE debe consultar con su sucursal para saber si la misma realiza dicho servicio y cuál es el costo del mismo.
- b. Queda bajo responsabilidad total de EL CLIENTE cerciorarse de que las descripciones técnicas del producto coincidan con sus expectativas, ya que FIXO CARGO sólo actúa como intermediario entre el CLIENTE y el PROVEEDOR/VENDEDOR y no acepta reclamos posteriores a la compra ni realiza devoluciones una vez que el cliente haya aprobado la compra del producto.
- c. FIXO CARGO sólo realizará el servicio de compras online una vez que EL CLIENTE haya efectuado el pago por el monto del producto más el 10% o 20% dependiendo de la página web, por el uso del servicio de "compras online." Este monto no es reembolsable una vez que la compra haya sido efectuada.
- d. El uso de nuestro servicio de compras online es de 10% o 20% sobre el valor del producto siempre y cuando el monto a ser abonado por EL CLIENTE sea realizado en efectivo o transferencia bancaria.
- e. El precio FOB del producto cotizado a EL CLIENTE no incluye el flete Courier desde Estados Unidos, España, China u otros países a Paraguay ya que, el peso del producto sólo podrá obtenerse con precisión una vez que el mismo haya sido recibido y procesado por FIXO CARGO en origen.
- f. El cliente es responsable de controlar el rastreo de su paquete comprado por Fixo Cargo a través de la Fixo App o del correo electrónico registrado en la casilla del

cliente. Sin embargo, FIXO CARGO es responsable de enviar al cliente su comprobante de la compra realizada y su número de rastreo.

- g.** Las compras solo serán realizadas una vez que el cliente haya abonado por las mismas.

8. SEGURO

- a.** EL CLIENTE debe hacer su pre o post alerta del valor real de la mercancía para que esta manifestada con su valor real ante todos los organismos nacionales e internacionales para que su mercadería sea asegurada por hasta un valor de 250 U\$D en caso de algún siniestro o extravío.
- b.** Para obtener una cobertura de seguro sobre el 100% del valor del ítem, el costo que debe abonar el cliente es del 5% sobre el valor del total de la orden/invoice. En caso de extravío se aplicará el reembolso total de la orden/invoice. Este pago y solicitud debe realizarse antes que la carga salga de origen.
- c.** 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.

9. RETIRO DE PAQUETES

- a.** Es obligatorio que el CLIENTE o la persona autorizada por éste, firme el documento de recepción una vez recibido sus paquetes. La firma de dicho documento implica la conformidad de EL CLIENTE y que los paquetes mencionados en dicho documento fueron verificados por el mismo.
- b.** Es obligación de FIXOCARGO emitir una factura fiscal por el monto abonado por el cliente. La factura tendrá una porción del 75% en exentas y el 25% del monto restante gravado al 10%.
- c.** EL CLIENTE debe abrir, pesar y controlar sus paquetes dentro de nuestra sucursal ya que no se aceptan reclamos posteriores a la entrega del paquete. Lo mismo aplica para el auto-Courier. Cuando el paquete es entregado vía delivery, el cliente puede efectuar un reclamo SOLO en presencia de nuestro agente de delivery.
- d.** FIXO CARGO, le brinda a EL CLIENTE el servicio de almacenamiento de sus paquetes en destino de forma gratuita por un periodo de tiempo de 60 (sesenta) días, luego de este periodo de tiempo se procederá a la venta pública o donación del ítem de conformidad al régimen del código procesal civil.
- e.** La mala asignación de un paquete que pertenece a un cliente, pero fue hecha a otro CLIENTE comprometé al último (receptor) a devolver dicho paquete en las mismas

condiciones recibidas, debido a que este revisa durante la entrega los paquetes, por lo que el CLIENTE en dicho momento DECLARA si le pertenece o no. Fixo Cargo se hará responsable de los costos de traslado del paquete en caso de necesidad.

10. RECLAMOS

- a. Todos los reclamos son atendidos por orden de llegada, sin excepción alguna.
- b. FIXO CARGO no se hace responsable de paquetes que fueron entregados en direcciones erróneas o paquetes que no incluyan todos los datos adecuados para la entrega por parte de las oficinas de correo local (UPS, USPS, DHL, FedEx, etc.)
- c. Datos Necesarios para procesar un paquete en origen:
 - Nombre y Apellido del cliente
 - Número de casilla del cliente
 - Dirección completa
 - Código Postal Correcto

Si un paquete no tiene estos datos, FIXO CARGO no se hará responsable del costo que este tenga por una mala asignación ya que es OBLIGATORIO que cada paquete tenga su número de casilla y nombre correspondiente registrado en sistema.

- d. Todos los paquetes que no contengan número de casilla serán retenidos en nuestra oficina de Miami hasta que sea reclamado por el dueño. FIXO CARGO MIAMI tendrá almacenados los paquetes durante sesenta días desde su recepción, posterior a ese periodo, EL CLIENTE no puede reclamar a FIXO CARGO.
- e. Todo tipo de reclamo debe realizarse a través de nuestro dpto. 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.
- f. Si el peso del paquete en sistema no coincide con el peso físico real, el cliente será automáticamente reembolsado por esa diferencia siempre y cuando el hecho se dé dentro de nuestros locales habilitados o frente a nuestro agente de delivery, no se aceptaran reclamos posteriores ya que FIXO CARGO pone a disposición del cliente una balanza en cada punto de entrega y es responsabilidad del cliente controlar el peso de los mismos.
- g. CASILLA MAL PUESTA O FALTA DE CASILLA- FIXO CARGO no se hace responsable del costo logístico que pueda ser ocasionado cuando el cliente no coloca correctamente su número de casilla o no la coloca.

11. PAGO

- a. EL CLIENTE debe en todos los casos y sin excepción, abonar por el flete de sus paquetes para poder retirarlos. No puede retirar un paquete y abonar por el mismo sin haber abonado su deuda pendiente con FIXO CARGO.
- b. Cada sucursal tiene cuentas bancarias diferentes y métodos de pago diferentes, EL CLIENTE debe confirmar esta información con su sucursal.
- c. Cuando EL CLIENTE efectúa una transferencia bancaria, el mismo debe enviar una captura de pantalla como comprobante de pago vía WhatsApp o al email de su sucursal.
- d. EL CLIENTE debe pagar los cargos por concepto de revisión de artículos sensibles efectuados en nuestra localidad de Paraguay.
- e. EL CLIENTE será notificado siempre que su carga incurra en un costo adicional antes de retirar su paquete.
- f. FIXO CARGO nunca solicitará un pago por adelantado de paquetes que aún no hayan llegado a la sucursal.
- g. Cuando EL CLIENTE desee abonar su pago vía giros tigo, el costo del servicio es absorbido por el cliente.

12. SERVICIO DE FLETE MARÍTIMO

- a. Es muy importante que antes de usar nuestro servicio de flete marítimo, EL CLIENTE se comunique con nuestras sucursales para solicitar el servicio y obtener una fecha estimada de salida y llegada.
- b. La dirección para envío marítimo es diferente a la dirección de envíos aéreos en Estados Unidos. FIXO CARGO no se hace responsable del costo del traslado de una bodega a otra si el cliente por error envía una carga aérea a la bodega marítima o viceversa. Revisar la dirección correcta en nuestro perfil de Instagram: fixocargopy
- c. Las fechas de salida de embarque para envíos marítimos es de aproximadamente cada 15 días y se consideran para embarque paquetes recibidos hasta 48 horas antes de la fecha de cierre de embarque del contenedor correspondiente.
- d. El periodo de tránsito para envíos marítimos es de aproximadamente 70 a 90 días estimados desde la fecha de embarque.
- e. EL CLIENTE tiene la opción de solicitar cotización previa a FIXO CARGO y para ello debe proveer del monto total de la factura, tipo de artículo, dimensiones, peso estimado y otros datos necesarios para la cotización.
- f. La tarifa mínima a considerar es de 10 kilos en flete marítimo dentro de un mismo embarque. Es posible realizar la consolidación de paquetes de menor peso hasta alcanzar los 10 kilos mínimos con previa solicitud por parte de EL CLIENTE siempre y cuando el envío sea dentro de un mismo embarque.

13. Políticas claras de devolución, reembolsos y cancelaciones

- a. Se admitirá la reclamación de mercancías por mal estado siempre y cuando la verificación del artículo se realice frente a nuestro personal de entrega a domicilio, counter o auto courier. Para que el seguro sea aplicado, el cliente tuvo que haber

hecho pre o post alerta, de lo contrario FIXO CARGO no podrá reconocer ni asegurar el paquete.

- b.** El empaque debe ser el adecuado para la importación/exportación de mercancía transportada, en caso de artículos frágiles como cristales, espejos, adornos, pantallas, televisores, etc. o artículos que requieran reempaque adicional para su correcto transporte queda a cargo del PROVEEDOR/VENDEDOR. Si el cliente compra uno de estos artículos mencionados y necesita que FIXOCARGO le controle o haga un mejor empaque, debe solicitar a su sucursal antes que el paquete llegue a la bodega en origen, esto tendrá un costo adicional.
- c.** Todos los reembolsos son hechos los días viernes de cada semana.
- d.** FIXO CARGO no se hace responsable del reembolso de paquetes extraviados que no cumplan con el debido proceso de PRE ALERTA o ´POST ALERTA previa realizada por parte DEL CLIENTE o que carezcan de datos mencionados en el punto 10 c.
- e.** El reembolso se efectuará siempre en el mismo medio de pago que EL CLIENTE utilizó para pagar el servicio de transporte. Para casos en que el reembolso se trate de un artículo se utilizará el valor declarado por la mercancía para su embarque y el cliente deberá proveer orden de compra y numero de rastreo.
- f.** No se procesan reembolsos de mercancías recibidas sin ser verificadas al momento de su entrega por el cliente en nuestra sucursal, auto-courier o vía domicilio.

13. Políticas de Privacidad y Confidencialidad

- a.** Estamos comprometidos a asegurar que su información esté segura. En orden de proteger el acceso no autorizado hemos tomado las debidas medidas tanto físicas como electrónicas en los procedimientos de manejo de su información.
- b.** FIXO CARGO no revelara datos personales provistos por el cliente en ninguna ocasión.