TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

FLASHBOX — TREKANT S.A. | Asunción, Paraguay | Actualizado: junio 2026

El acceso y uso de los servicios de FLASHBOX, marca de la firma TREKANT S.A., implica la aceptación plena e incondicional de los presentes Términos y Condiciones. El cliente declara haber leído, comprendido y aceptado el presente documento en su totalidad al momento de registrarse en la plataforma. Sin perjuicio de lo anterior, el hecho de importar un paquete o utilizar cualquier servicio de FLASHBOX, independientemente de si el cliente ha completado el proceso de aceptación expresa en el sistema, confirma su conocimiento y conformidad con la totalidad de las condiciones aquí establecidas.

1. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

FLASHBOX es una marca de TREKANT S.A., empresa constituida conforme a las leyes de la República del Paraguay, dedicada a la prestación de servicios de courier, transporte de paquetería y mensajería internacional. Su oficina principal se encuentra en Cerro Corá 3756 e/ Gaudioso Núñez, Asunción, Paraguay. FLASHBOX opera con sucursales en el territorio nacional, pudiendo incorporar nuevas ubicaciones sin que ello requiera modificación del presente acuerdo. La dirección vigente del warehouse en Miami, Estados Unidos, es la publicada en www.flashbox.com.py.

2. MEMBRESÍA Y USO DE LA CASILLA

Al registrarse, el cliente recibe una casilla de correos sin costo de registro ni mantenimiento, con vigencia indefinida. Lo que se factura es el servicio de flete por cada envío recibido a nombre de dicha casilla, según la tarifa vigente al momento de la recepción. El cliente es responsable de utilizar su número de casilla en todas sus compras y envíos, y de mantener sus datos de contacto actualizados. El uso de la casilla es personal e intransferible.

El cliente declara bajo fe de juramento que sus datos personales son verídicos y completos. FLASHBOX podrá suspender o cancelar cuentas con información falsa, inactividad prolongada, pagos pendientes no saldados, uso indebido o cualquier conducta que contravenga el presente acuerdo o la legislación vigente.

El cliente autoriza a FLASHBOX a utilizar sus datos personales exclusivamente para comunicaciones operativas y comerciales relacionadas al servicio. FLASHBOX se compromete a no compartir, vender ni ceder dichos datos a terceros, salvo requerimiento expreso de autoridad judicial o administrativa competente. El cliente podrá solicitar la actualización o eliminación de sus datos escribiendo a consultas@flashbox.com.py.

3. DIRECCIÓN DEL WAREHOUSE Y CAMBIO DE DIRECCIÓN

La dirección vigente del warehouse de Miami es la publicada en www.flashbox.com.py. FLASHBOX podrá modificar dicha dirección por razones de mejora operativa, notificando al cliente a través de los canales oficiales: correo electrónico, WhatsApp y avisos físicos en mostrador. FLASHBOX no se responsabiliza por paquetes enviados a una dirección anterior luego de 30 días corridos desde la notificación del cambio por dichos canales. Es responsabilidad exclusiva del cliente actualizar la dirección en todas las plataformas y tiendas donde realice sus compras una vez notificado.

4. MERCANCÍA PROHIBIDA Y USO DE LA CASILLA

No se aceptan bajo ninguna circunstancia los siguientes artículos: armas de fuego o sus partes, municiones, explosivos, drogas o sustancias controladas, dinero en efectivo, materiales

pornográficos, líquidos inflamables o materiales peligrosos, alimentos perecederos, animales vivos o muertos, ni cualquier bien prohibido por las leyes de Estados Unidos o Paraguay.

La casilla es de uso personal. En caso de que un envío sea retenido o investigado por autoridades aduaneras, policiales o judiciales, FLASHBOX está obligada a cooperar plenamente con dichas autoridades, proporcionando todos los datos del titular de la casilla, trazabilidad del envío, tracking, datos del shipper y toda la documentación asociada. El cliente que remita bienes prohibidos se compromete a indemnizar todos los daños, perjuicios y sanciones en que pudiera incurrir FLASHBOX.

5. TARIFAS Y MODIFICACIONES

Las tarifas de flete y demás servicios son determinadas por FLASHBOX y publicadas en www.flashbox.com.py. En caso de modificación tarifaria, FLASHBOX informará el cambio a todos los clientes activos con un mínimo de 30 días corridos de anticipación a la fecha de entrada en vigor, a través de los canales oficiales establecidos en la Cláusula 11. La utilización del servicio con posterioridad a dicha fecha implica aceptación tácita de la nueva tarifa.

6. RETIRO DE ENVÍOS Y ALMACENAJE

FLASHBOX notificará al cliente la disponibilidad de sus envíos a través de correo electrónico, WhatsApp o aplicación móvil oficial de FLASHBOX, según el canal que la empresa determine en cada momento. Dicha notificación constituye el aviso oficial válido para el cómputo de todos los plazos del presente acuerdo, independientemente de si el cliente la ha leído o de otros medios de contacto adicionales utilizados por FLASHBOX.

El cliente dispone de 30 días corridos desde la notificación oficial para retirar su envío sin cargo adicional. A partir del día 31 se aplicará un cargo por mora de USD 1,00 (un dólar americano) por día de almacenaje. Transcurridos 90 días sin retiro ni comunicación justificada, FLASHBOX queda autorizada a liquidar, subastar o disponer del envío conforme a la normativa vigente, sin obligación de pago ni indemnización al cliente.

Para retirar un envío nuevo, el cliente deberá haber regularizado todos sus envíos anteriores pendientes, salvo acuerdo expreso con FLASHBOX. FLASHBOX no actúa como depósito ni almacén de los bienes del cliente.

7. ENTREGAS

Las entregas se realizan en cualquier sucursal habilitada de FLASHBOX o mediante servicio de delivery. La entrega se efectúa al titular de la casilla o a persona autorizada por el cliente mediante comunicación previa por correo electrónico, WhatsApp, o autorización verbal directa al personal de delivery en el momento de la entrega. FLASHBOX queda deslindada de toda responsabilidad una vez efectuada la entrega a la persona autorizada por el cliente.

8. RECLAMOS

El cliente dispone de 24 horas desde la recepción física del envío para presentar cualquier reclamo relacionado con su estado o contenido. Vencido dicho plazo, FLASHBOX queda deslindada de toda responsabilidad. La firma del voucher de recepción y el pago de la factura constituyen conformidad expresa con el estado del envío recibido. FLASHBOX realizará sus mejores esfuerzos para asistir al cliente ante cualquier inconveniente, sin que ello implique reconocimiento de responsabilidad. Todo reclamo deberá presentarse por escrito a consultas@flashbox.com.py.

9. RESPONSABILIDAD POR DAÑO O PÉRDIDA

La responsabilidad de FLASHBOX se rige según los siguientes supuestos:

A) Sin pre-alerta ni seguro: La responsabilidad queda limitada a 17 Derechos Especiales de Giro por kilogramo (aproximadamente USD 23/kg), conforme al Convenio de Varsovia de 1929 y sus

protocolos modificatorios, ratificados por la República del Paraguay. Este monto constituye el límite máximo sin excepción.

B) Con pre-alerta sin seguro: El cliente podrá notificar envíos de valor igual o superior a USD 1.000 mediante pre-alerta válida, entendiéndose como tal la comunicación realizada exclusivamente por el formulario de www.flashbox.com.py o por correo a consultas@flashbox.com.py, con anterioridad a la recepción del envío en Miami. En caso de pérdida o daño, FLASHBOX gestionará el reclamo ante aerolínea, forwarder y aduana hasta un máximo de USD 1.000 por envío. Este proceso puede extenderse por varios meses al depender de terceros, sin garantía de plazo por parte de FLASHBOX.

C) Con pre-alerta y seguro interno: El cliente podrá contratar el seguro interno de FLASHBOX abonando el 4% sobre el valor declarado, previa pre-alerta válida según el inciso B. En caso de pérdida o daño, FLASHBOX responderá hasta USD 1.000 por envío en un plazo máximo de 30 días hábiles desde la presentación del reclamo con documentación completa. Si el valor declarado del envío excede USD 1.000, la diferencia superior a dicho monto será de exclusiva responsabilidad del cliente, quien deberá gestionar cobertura adicional a través de una aseguradora externa si así lo requiere.

FLASHBOX no será responsable por retenciones o confiscaciones aduanales, retrasos por falta de documentación, pérdidas causadas por terceros (aerolíneas, couriers, aduanas), ni por paquetes no identificados con el código de casilla del cliente.

10. DESPACHO DE ADUANAS

La aceptación del envío por FLASHBOX implica que el cliente designa a esta como agente autorizado para gestionar el despacho aduanero cuando corresponda. En caso de retención o rechazo por parte de la autoridad aduanera paraguaya, el cliente es responsable de gestionar directamente la regularización del envío ante la Dirección Nacional de Aduanas, pudiendo corresponder el cambio a despacho simplificado u otra modalidad. FLASHBOX colaborará en la medida de sus posibilidades, sin asumir costos derivados del proceso aduanero, que serán de cargo exclusivo del cliente.

11. CANALES OFICIALES DE COMUNICACIÓN

Los canales oficiales de comunicación entre FLASHBOX y el cliente son: correo electrónico registrado en la cuenta del cliente, WhatsApp registrado en la cuenta del cliente, notificaciones a través de www.flashbox.com.py o la aplicación oficial de FLASHBOX, y avisos físicos en sucursales. FLASHBOX se reserva el derecho de incorporar nuevos canales de notificación conforme evolucione su plataforma tecnológica. El cliente es responsable de mantener sus datos de contacto actualizados. Las notificaciones enviadas a los datos registrados se consideran válidas aunque el cliente no las haya recibido o leído por causas imputables a él.

12. JURISDICCIÓN Y VIGENCIA

El presente acuerdo se rige por la legislación paraguaya y los convenios internacionales aplicables. Las partes se someten a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Asunción, Paraguay. La casilla tiene vigencia indefinida mientras el cliente mantenga su relación activa con FLASHBOX. El cliente podrá solicitar la cancelación de su casilla en cualquier momento escribiendo a consultas@flashbox.com.py. FLASHBOX podrá modificar los presentes términos con previo aviso, considerándose aceptados los cambios si el cliente continúa utilizando el servicio luego de su entrada en vigor.