

ZUM EXPRESS COURIER

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

Enero 2026

Los presentes Términos y Condiciones Generales del Servicio (en adelante, los “Términos”) regulan la prestación de servicios de courier internacional, logística de carga, retiro en local (*pick-up*) y entrega a domicilio (*delivery*) ofrecidos por **ZUM EXPRESS COURIER** (ZUM S.A.), con domicilio legal en la República del Paraguay (en adelante “ZUM”), así como el uso del sitio web, plataformas digitales y canales de comunicación oficiales.-

La utilización de los servicios ofrecido por ZUM implica la aceptación plena, expresa e irrevocable de los presentes Términos, en su versión vigente al momento de la contratación, los cuales se consideran conocidos por EL CLIENTE desde su publicación en los canales oficiales de ZUM. La continuidad en el uso del servicio constituirá prueba suficiente de dicha aceptación.-

1) DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS OFRECIDOS.-

ZUM ofrece los servicios de courier internacional (aéreo y marítimo), logística, casilla internacional, retiro de mercadería en local (*pick-up*) y entrega a domicilio (*delivery*). Las modalidades, condiciones, tiempos y tarifas varían de acuerdo al servicio aceptado.-

ZUM brinda al CLIENTE el servicio de casilla internacional en Miami, Florida, Estados Unidos, consistente en la recepción de mercaderías adquiridas por el CLIENTE, su transporte internacional y entrega en la República del Paraguay, conforme a las condiciones aquí establecidas.-

La apertura de la casilla proporcionada por ZUM es totalmente gratuita, única e intransferible, no requiere costo de mantenimiento de casilla anual y debe ser correctamente utilizada en todas las compras realizadas por el CLIENTE.-

ZUM no se responsabiliza por demoras, pérdidas o daños derivados del uso incorrecto de la casilla, dirección incompleta o datos erróneos proporcionados por el cliente.-

2) NATURALEZA DEL SERVICIO – ROL DE INTERMEDIARIO.-

ZUM actúa exclusivamente como intermediario logístico entre el CLIENTE y los distintos operadores involucrados en el transporte, despacho y entrega de mercadería, no siendo vendedora, importadora, exportadora ni consignataria de las mercaderías.-

El CLIENTE reconoce expresamente que:

- a) ZUM no es propietaria de los bienes transportados;
- b) ZUM no garantiza el contenido, calidad, cantidad, estado, legalidad o licitud de las mercaderías;
- c) El CLIENTE es el único responsable de la mercadería enviada, su origen, destino y cumplimiento normativo;

3) ENTREGA Y RETIRO DE MERCADERÍA.-

Para el retiro de mercadería en el local, el cliente deberá presentar la documentación requerida. En caso de que EL CLIENTE no pueda retirar sus paquetes personalmente, el mismo deberá completar y firmar un formulario con los datos de la persona física autorizada para el retiro. ZUM no entregará paquetes a personas no autorizadas por EL CLIENTE.-

ZUM se reserva el derecho de admisión en sus locales.-

ZUM ofrece servicio de *delivery* para las zonas de Asunción y Central para paquetes de hasta 10 kilogramos.-

En caso de entregas a domicilio, el cliente deberá garantizar que la dirección proporcionada sea correcta y accesible. Una vez realizada la entrega y confirmada la recepción, ZUM no asume responsabilidades posteriores.-

ZUM no se hace responsable por la pérdida, extravío, daño o sustracción dentro de su local de *pick-up* ni en el área de estacionamiento causado por terceros ajenos de la empresa.-

4) OBLIGACIONES DEL CLIENTE.-

Son obligaciones esenciales del CLIENTE:

- a) Declarar de forma veraz y completa el contenido, valor y naturaleza de los envíos;
- b) Cumplir con todas las normas aduaneras, tributarias y cambiarias;
- c) Asumir el pago de los aranceles, tasas, multas y recargos que pudieran corresponder;
- d) Proveer documentación auténtica cuando le sea requerida;
- e) Asumir la responsabilidad total de los datos y documentos brindados e indemnizar a ZUM por cualquier sanción, gasto o costo derivados de la presentación de datos y/o documentación falsa o incorrecta;
- f) EL CLIENTE autoriza a ZUM como su agente para gestionar el despacho aduanero de sus compras, y, si es necesario, designar a un agente de aduanas para dicho trámite;
- g) Mantener sus datos personales actualizados como email, número de teléfono, dirección, entre otro, e informar a ZUM el cambio de los mismos;

5) MERCADERÍAS PROHIBIDAS O RESTRINGIDAS.-

El CLIENTE se obliga, bajo su exclusiva responsabilidad, a no adquirir, remitir ni solicitar el traslado de mercaderías prohibidas, peligrosas o restringidas, conforme a la legislación vigente de la República del Paraguay, de los Estados Unidos de América, tratados internacionales, las normas aduaneras, las regulaciones de transporte aéreo y disposiciones administrativas vigentes.-

El CLIENTE declara conocer y se obliga a informarse previamente sobre cuáles son los artículos prohibidos o sujetos a restricciones legales, asumiendo plena y exclusiva responsabilidad por la adquisición, envío y solicitud de traslado de los productos remitidos a ZUM, liberando expresamente a esta de toda responsabilidad derivada del incumplimiento de dicha obligación.-

ZUM no está obligada a realizar controles previos sobre el contenido de los envíos, por lo que no asumirá responsabilidad alguna por decomisos,

retenciones, sanciones, destrucciones, demoras o costos derivados del incumplimiento de esta obligación.-

En caso de incumplimiento, el CLIENTE autoriza expresamente a ZUM a retener, rechazar, destruir, abandonar o poner a disposición de la autoridad competente las mercaderías involucradas, siendo todos los costos, gastos, tasas, multas y honorarios profesionales de exclusiva cuenta y cargo del CLIENTE, sin derecho a reembolso, compensación o indemnización alguna.-

A los efectos meramente enunciativos, y sin carácter limitativo, queda expresamente prohibido el envío, transporte o remisión, a través de los servicios de ZUM, de armas de cualquier tipo y municiones, explosivos, drogas, estupefacientes o sustancias ilegales, dinero en efectivo, productos farmacéuticos, así como materiales peligrosos o prohibidos por la legislación vigente, cualquiera sea su naturaleza, denominación o presentación.-

6) DESPACHO ADUANERO.-

El CLIENTE reconoce y acepta que el despacho aduanero está sujeto a controles, verificaciones y decisiones de las autoridades competentes, siendo ajenos al control de ZUM.-

El CLIENTE se obliga a proporcionar, dentro del plazo que ZUM indique, toda la documentación requerida para el despacho aduanero.-

El incumplimiento de esta obligación habilitará a ZUM a suspender el servicio, generar costos de almacenaje, o disponer el envío conforme a la normativa aplicable, sin que ello genere responsabilidad alguna para ZUM.-

Asimismo, reconoce y acepta que ciertos artículos pueden estar sujetos a cargos, impuestos, tasas o recargos adicionales establecidos por la Aduana Paraguaya.

Entre estos artículos se incluyen, de manera enunciativa y no limitativa:

- a) Teléfonos celulares;
- b) Bicicletas;

- c) Perfumes en cantidades comerciales (por ejemplo, más de cinco unidades);
- d) Electrónicos, mercaderías repetidas o en cantidades que puedan considerarse comerciales;
- e) Cualquier otro producto que la autoridad aduanera determine.-

Todos los costos, impuestos y cargos adicionales generados por estos conceptos deberán ser abonados exclusivamente por el cliente.

ZUM deja expresa constancia de que es exclusiva responsabilidad del CLIENTE consultar, previo a la compra y solicitud de envío, respecto de mercadería que pudieran estar sujetas a regulaciones, restricción autorizaciones administrativas o cargos especiales, no asumiendo ZUM responsabilidad alguna por costos, demoras, decomisos o sanciones derivados del incumplimiento de dicha obligación.-

7) PLAZOS DE ENTREGA.-

Los plazos de entregas son estimativos, pudiendo verse afectados por causas ajenas a ZUM, tales como inspecciones aduaneras, condiciones climáticas, fuerza mayor o decisiones de terceros.-

El estado de los envíos será informado a través de los canales oficiales de comunicación de ZUM, los cuales el CLIENTE declara conocer y aceptar.-

8) TARIFAS Y MODIFICACIONES.-

Las tarifas serán las informadas por ZUM y podrán ser modificadas con un preaviso mínimo de quince (15) días comunicado por los canales oficiales. La continuación en el uso del servicio luego de la entrada en vigencia de las modificaciones implicará aceptación tácita.-

En caso de tratarse de cargas marítimas o comerciales que no sean carga courier, la tarifa debe ser consultada con su representante de ventas.-

No incluyen impuestos, tasas aduaneras ni costos extraordinarios derivados del transporte o almacenaje.-

9) LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD.-

ZUM no será responsable por daños indirectos, lucro cesante, pérdida de chance, daño moral ni consecuencias comerciales derivadas del servicio.-

En ningún caso la responsabilidad de ZUM excederá el monto efectivamente abonado por el CLIENTE por el servicio específico que dio origen al reclamo, salvo que exista declaración de valor expresa y aceptación escrita previa por parte de ZUM.-

La presente limitación no será aplicable en casos de dolo o culpa grave debidamente acreditados.-

10) RECLAMOS

Todo reclamo deberá ser formulado por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles de la entrega o puesta a disposición del envío, acompañando la documentación respaldatoria. Vencido dicho plazo, el envío se considerará recibido en conformidad, operando la caducidad del derecho a reclamar.-

11) SUSPENSIÓN O TERMINACIÓN DEL SERVICIO.-

ZUM podrá suspender o cancelar el servicio ante incumplimientos del CLIENTE, documentación falsa, mercadería prohibidas o falta de pago, pudiendo retener envíos en tránsito hasta la regularización de las obligaciones pendientes.-

12) NOTIFICACIONES.-

ZUM es responsable de informar sobre sus servicios, horarios, tarifas al email registrado en la casilla del CLIENTE. Así también, ZUM realizará informes oficiales a través de su correo oficial de contacto (zumexpress@zum.com.py) y de sus redes sociales oficiales (@zumparaguay).-

13) PROTECCIÓN DE DATOS.-

El CLIENTE autoriza el tratamiento de sus datos personales de conformidad a la legislación paraguaya vigente, exclusivamente para la prestación del servicio.-

14) JURISDICCIÓN Y NOTIFICACIONES.-

Las notificaciones se cursarán en los domicilios y direcciones electrónicas denunciadas por las partes, considerándose válidas desde su recepción.-

Estos Términos y Condiciones se rigen y se interpretarán de acuerdo con las leyes de la República del Paraguay. A los efectos legales, las partes se someten con exclusividad a la jurisdicción de los jueces y tribunales de Asunción.-

15) MODIFICACIONES

ZUM se reserva el derecho de modificar estos Términos en cualquier momento. Las modificaciones entrarán en vigencia una vez publicadas en el sitio web.-