

APRECIADO CLIENTE

RECUERDE QUE SU EMPRESA CUENTA CON NOSOTROS Y QUE TENEMOS MÚLTIPLES OPCIONES PARA DARLE TRANQUILIDAD EN EL MOMENTO QUE LO REQUIERA.



CREAMOS NUEVAS FORMAS DE DAR TRANQUILIDAD

A continuación le contamos los servicios de asistencia a los cuales puede acceder en casos como varada del vehículo de carga, volcamiento o accidentes de tránsito; en situaciones e intentos de robo de su mercancía; o cuando requiera asesoría sobre negociaciones internacionales o procesos de importación o exportación.

SERVICIOS DE ASISTENCIA NACIONAL

Servicio de Seguimiento Electrónico

Su carga estará segura con nuestro seguimiento electrónico en ruta, a nivel nacional, por medio de un dispositivo electrónico que permite monitorear la ubicación del contenedor en tiempo real.

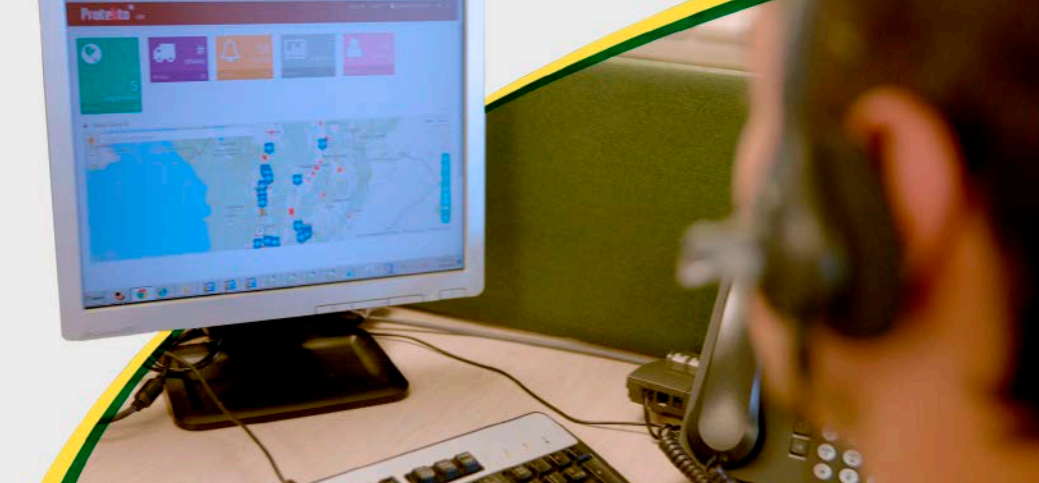
El seguimiento comienza desde la instalación del dispositivo electrónico en el sitio de origen hasta la desinstalación en el destino final y consiste en el monitoreo de las diferentes eventualidades que puedan afectar el transporte de su mercancía.

A través de nuestra plataforma web

www.segurosbolivar.com > seguros para empresas > transportes o en www.asistenciabolivar.com,

recibiremos sus solicitudes para este servicio y procederemos a enviar al solicitante las notificaciones del viaje monitoreado.

Adicionalmente, se desplegarán los servicios de Información Preventiva y Trazabilidad Telefónica.



Información Preventiva

Su empresa recibirá información relacionada con el conductor y el vehículo que transportará su mercancía. Nos encargaremos de consultar las novedades en las bases de datos públicas y privadas disponibles, y le notificaremos sobre los siguientes aspectos:

- Antecedentes en la Procuraduría.
- Comparendos y multas de tránsito pendientes.
- SOAT vigente.
- Revisión técnica mecánica vigente.
- Registro en el RUNT.

Cuando su empresa lo requiera, también puede solicitar que sus conductores y vehículos de confianza sean incluidos en su póliza.

En éste caso también se realizará la consulta en las bases de datos, una vez por vigencia. En caso de ser aprobada la inclusión se enviara una copia a Seguros Bolívar, en caso contrario le informaremos las novedades que motivaron el rechazo.

Es importante tener en cuenta que este servicio es de carácter informativo y no pretende calificar los aspectos tratados con referencia al conductor y/o vehículo.

Adicionalmente, su empresa recibirá periódicamente información sobre el estado de los principales corredores viales de carga terrestre del país y noticias relevantes que puedan afectar su operación.

Seguimiento Telefónico - Estrés de Voz

Su empresa cuenta también con seguimiento telefónico a los conductores que transportan la mercancía asegurada en trayectos terrestres.

Este servicio, en combinación con el servicio de seguimiento electrónico, le permitirá conocer la trazabilidad de su viaje y tener una mayor confiabilidad de la información de novedades entregadas por el monitoreo.

Asistencia Bolívar S.A. hará hasta tres (3) llamadas al conductor: al inicio de ruta, al 50% del recorrido y al 80% del recorrido señalado por el cliente o sus afiliados.

Dependiendo de los resultados de este seguimiento, el cual le informaremos vía correo electrónico, desplegaremos los servicios de reacción en caso de ser necesario.



Servicios de Reacción

En caso de identificar una situación de emergencia, ya sea por solicitud expresa del cliente o como resultado de las novedades reportadas por nuestro seguimiento electrónico y telefónico, se desplegarán los servicios de reacción pertinentes a la situación, en cuyo caso le notificaremos de inmediato.

Así, dependiendo del caso y cuando sea necesario, su empresa contará con traslado médico de emergencia, transporte espía, grúa de apoyo para rescate o restablecimiento de la mercancía (no incluye traslado), asistencia jurídica telefónica, coordinación con la policía nacional y escolta de seguridad (no armado) en punto fijo.

Asesoría jurídica telefónica

En el momento que lo solicite, su empresa contará con asesoría jurídica telefónica para consultar sobre situaciones relacionadas con la importación o exportación de mercancías y evitar interrupciones en el tránsito de su carga asegurada.

A través de su celular, marcando #322 Opción 1, Opción 2, Opción 3, podrá consultar sobre aspectos como:

- Autoridades ante las cuales presentar reclamaciones a proveedores y el trámite a adelantar.

- Reclamaciones ante los diferentes actores intervinientes en la distribución física internacional como operadores portuarios, navieras, agentes navieros, agentes de carga y proveedores de servicios logísticos.
- Sanciones aduaneras, trámites ante la DIAN y asesoría aduanera de trámites y comercio exterior.

SERVICIOS INCLUIDOS SEGÚN CATEGORÍA DE ASISTENCIA

| CATEGORÍA | SERVICIOS BÁSICOS DE ACOMPAÑAMIENTO | NÚMERO DE VIAJES CON DISPOSITIVO INCLUIDOS EN LA CATEGORÍA X AÑO | NÚMERO MÁXIMO DE TRAZABILIDAD TELEFÓNICA X AÑO |
|---------------|-------------------------------------|--|--|
| CATEGORIA S-1 | Ilimitado | 0 | 50 |
| CATEGORIA S-2 | Ilimitado | 0 | 500 |
| CATEGORIA S-3 | Ilimitado | 0 | 1.500 |
| CATEGORIA C-1 | Ilimitado | 2 | 50 |
| CATEGORIA C-2 | Ilimitado | 40 | 100 |
| CATEGORIA C-3 | Ilimitado | 100 | 300 |
| CATEGORIA C-4 | Ilimitado | 350 | 1.200 |

SERVICIOS DE ASISTENCIA INTERNACIONAL

(Facturable)

Son servicios no incluidos en la asistencia básica que su empresa puede cotizar y contratar con nosotros posteriormente, por los cuales se genera un cargo adicional que debe ser previamente aceptado.

A través del formato de solicitud de servicios internacionales reuniremos la información necesaria para cotizar el servicio requerido y la cotización será entregada en tiempo aproximado de 5 días hábiles para aprobación del cliente.

Diagnóstico de proveedores internacionales

A través de nuestro servicio de inspección inicial básica o estricta, su empresa puede verificar si su proveedor internacional tiene las condiciones requeridas y prometidas para la negociación.

Supervisor viajero

Su empresa puede solicitar esta inspección de acuerdo a las normas internacionales y con los parámetros y especificaciones que requiera:

- Du-pro (Durante la producción): Inspección de cantidad y calidad realizada antes de que termine el proceso de producción.
- Antes de la salida de fábrica: Inspección que tiene como objeto evitar averías, hurtos y contaminación de la mercancía.
- Cierre del contenedor: Verificación del estado general de la mercancía, así como que esté completa y correctamente embalada, que no esté contaminada y que el contenedor se adecuado. Se entrega registro fotográfico del cierre del contenedor.



Inspección por actos de ley

Si la autoridad competente del país de origen solicita la inspección de la mercancía en el puerto, estaremos presentes durante la inspección y tomaremos el registro fotográfico del evento. Con esta inspección su empresa podrá tener el control de averías, hurtos, contaminación, documentación y pruebas de soporte en caso de una reclamación.

Certificación de conformidad del producto

En caso de requerir certificación de muestras, lotes o sello de producto, Asistencia Bolívar puede coordinar las auditorías necesarias para que usted pueda obtener una certificación internacional de sus productos, procesos o servicios. Esto le permitirá el tránsito sin interrupción para la salida o entrada de su mercancía.

Solicite los formatos según los servicios que requiera a través de nuestro correo electrónico asistencia.carga@segurosbolivar.com y/o asistencia.carga@asistenciabolivar.com

En caso de requerir asesoría puede comunicarse desde su celular, llamando al #322 Opción 1, Opción 2, Opción 3.

