

Programa global de logística



CONVENIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE
ASISTENCIA CARGA PARA PROGRAMA
GLOBAL DE LOGÍSTICA AB-023

APLICA PARA ASEGURADOS DE LA PÓLIZA
DE TRANSPORTES
160695-1327-P-15-TR_009

SEGUROS
COMERCIALES
BOLÍVAR



**CONVENIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA
CARGA PARA PROGRAMA GLOBAL DE LOGÍSTICA AB-023
APLICA PARA ASEGURADOS DE LA PÓLIZA DE
TRANSPORTES 160695-1327-P-15-TR_009**

CONDICIÓN PRIMERA. - OBJETO.

En virtud del presente convenio, Asistencia Bolívar S.A., que en adelante se denominará ASISTENCIA, se obliga para con el afiliado, a poner a disposición suya y de los beneficiarios, un conjunto de servicios dentro del territorio colombiano, que se prestarán en caso de presentarse un evento cubierto, de acuerdo con los términos, Condiciones, límites y definiciones previstos en este convenio.

El afiliado declara expresamente que conoce y acepta que los servicios ofrecidos por Asistencia Bolívar S.A. operarán únicamente cuando él o los beneficiarios, informen y/o soliciten los servicios de la Asistencia Básica y/o Servicios adicionales, para lo cual deberá comunicarse vía telefónica a nuestra RED 322, marcando desde cualquier lugar del país al 01 8000 123 322, en la ciudad de Bogotá al 601 3 122 122, o desde cualquier operador de servicio móvil/celular al #322 opción 3.

Los servicios adicionales nacionales deberán ser solicitados por este mismo medio, o a través de la web de Asistencia Bolívar en la página <http://www.segurosbolivar.com.co/> en la sección "Seguros para Empresas", en "Transportes", luego podrá acceder a la página de Productos con "Asistencia Carga" o como alternativa de contingencia también podrá acceder a la página: www.asistenciabolivar.com/.

Adjunto a este convenio se hace entrega de una guía de utilización donde se da información detallada del procedimiento para cada servicio.

CONDICIÓN SEGUNDA: DEFINICIONES.

Para el efecto del presente convenio, se entenderá por:

2.1. AFILIADO: Llámese al tomador de la póliza de seguro de Transportes de Mercancías expedida por Seguros Comerciales Bolívar S.A., la que en adelante se denominará La



Póliza, a la cual adhiere este convenio, y quien es el encargado de pagar el cargo adicional para la prestación de los servicios de Asistencia contratados.

2.2. BENEFICIARIO: Llámese al asegurado, delegatario y/o persona autorizada por el tomador en el momento de acaecer uno de los eventos descritos y cubiertos en La Póliza.

2.3. EVENTO CUBIERTO PARA SERVICIOS DE ASISTENCIA BÁSICA: Es todo aquel hecho súbito, accidental e imprevisto consagrado en la carátula de la Póliza de Transportes Bolívar, ocurrido en Colombia y que se configure como averías, hurtos, y/o accidentes de tránsito en el modo terrestre, que involucren la mercancía transportada asegurada por el cliente, que ocurran dentro de la vigencia del presente convenio, que para efectos del mismo será la estipulada en la carátula de La Póliza y que da lugar a la prestación exclusivamente en territorio Colombiano de los servicios descritos en la cláusula Tercera del presente convenio. Para que el evento sea cubierto, el afiliado deberá solicitar a Asistencia la prestación del servicio de forma telefónica, salvo que tenga contratado el servicio de seguimiento electrónico de manera adicional, con lo cual podrá solicitar el servicio por la página <http://www.segurosbolivar.com.co/> en la sección "Seguros para Empresas", en "Transportes", luego podrá acceder a la página de Productos con "Asistencia Carga".

2.4 EVENTO CUBIERTO PARA SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

2.4.1 EVENTO CUBIERTO PARA SERVICIOS FACTURABLES NACIONALES: Es todo servicio que se presta dentro del territorio de Colombia, previa solicitud expresa del afiliado o sus beneficiarios, de manera programada y que hayan sido acordados con ASISTENCIA, para el transporte de mercancías en contenedor en el modo terrestre y que guardan relación con los servicios descritos en la cláusula Tercera del presente convenio, servicios asistenciales adicionales por los cuales el afiliado debe pagar el correspondiente valor adicional y cuyo valor el cliente aprueba antes de la prestación de este tipo de servicio de Asistencia.

2.4.2 EVENTO CUBIERTO PARA SERVICIOS FACTURABLES INTERNACIONALES: Es todo servicio que se presta en cualquier parte del mundo fuera del territorio Colombiano, previa solicitud expresa del afiliado o sus beneficiarios, de manera programada y que hayan sido acordados con ASISTENCIA, para el transporte de mercancías en contenedor y que guardan relación con los servicios descritos en la cláusula Tercera del presente convenio, servicios asistenciales adicionales por los cuales el afiliado debe pagar el correspondiente valor adicional y cuyo valor el cliente aprueba antes de la prestación de este tipo de servicio de Asistencia.

- 2.5. S.M.D.L.V:** Salario Mínimo Diario Legal vigente establecido por el Gobierno Colombiano y que se encuentre vigente al momento del evento cubierto.

CONDICIÓN TERCERA: SERVICIOS.

Asistencia Bolívar S.A. prestará a través de su red de proveedores, los servicios que a continuación se relacionan:

3.1. SECCIÓN I- SERVICIOS DE ASISTENCIA BÁSICA:

3.1.1. SERVICIOS BÁSICOS DE ACOMPAÑAMIENTO DE REACCIÓN POR EMERGENCIA.

3.1.1.1. TRASLADO MÉDICO DE EMERGENCIA.

3.1.1.2. TRANSPORTE ESPÍA.

3.1.1.3. GRÚA DE APOYO A LA MERCANCÍA.

3.1.1.4. ASISTENCIA JURÍDICA EN TRÁMITES DE IMPORTACIÓN / EXPORTACIÓN Y EN TRAYECTO NACIONAL.

3.1.1.5. ESCOLTA FÍSICO EN EL SITIO DE LA EMERGENCIA.

3.1.1.6. ESQUEMA DE REACCIÓN DE LA POLICÍA DE CARRETERA:

3.1.2. SERVICIOS BÁSICOS DE ACOMPAÑAMIENTO EN PREVENCIÓN

3.1.2.1. INFORMACIÓN PREVENTIVA NACIONAL SOBRE EL CONDUCTOR, EL VEHÍCULO, Y LA RUTA.

3.1.2.2. SEGUIMIENTO ANTIESTRÉS - TRAZABILIDAD TELEFÓNICA.

3.2. SECCIÓN II - SERVICIOS FACTURABLES NACIONALES.

3.2.1. SERVICIOS DE SEGUIMIENTO ELECTRÓNICO.

3.2.2. AMIGO EN ORIGEN O DESTINO NACIONAL - (PUERTO O FÁBRICA).

3.3 SECCIÓN III - SERVICIOS FACTURABLES INTERNACIONALES.

3.3.1 SOLICITUD DE SERVICIO PARA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA FACTURABLE INTERNACIONAL, ENTREGA DEL INFORME DEL SERVICIO PRESTADO, CRITERIOS DE ACEPTACIÓN Y RECHAZO.

3.3.1.1 INFORMACIÓN MÍNIMA PARA LA SOLICITUD DE LOS SERVICIOS:

3.3.1.2 DIAGNÓSTICO DE PROVEEDORES INTERNACIONALES BÁSICO Y ESTRICTO.

3.3.1.3 SUPERVISOR VIAJERO DURANTE LA PRODUCCIÓN (DUPRO).

3.3.1.3.1 PRINCIPIOS DE LA INSPECCIÓN DUPRO.

3.3.1.3.2 PRUEBAS DE LABORATORIO.

3.3.1.4 SUPERVISOR VIAJERO PREEMBARQUE - INSPECCIÓN EN FÁBRICA FRI.

3.3.1.4.1 PRINCIPIOS DE LA INSPECCIÓN FINAL ALEATORIA FRI (PREEMBARQUE).

3.3.1.4.1.1 INSPECCIÓN DE CONFORMIDAD.

3.3.1.4.1.2 DESARROLLO PROMEDIO DE UNA INSPECCIÓN.

3.3.1.4.1.3 VERIFICACIONES DE CALIDAD, VISUAL Y CANTIDAD.

3.3.1.5 SUPERVISOR VIAJERO AL CIERRE DEL CONTENEDOR.

3.3.1.5.1 ALCANCE DE LA SUPERVISIÓN DE CARGUE AL CONTENEDOR.



3.3.1.5.2 ANTES DE LA CARGA DEL CONTENEDOR.

3.3.1.5.3 DURANTE LA CARGA DEL CONTENEDOR.

3.3.1.5.4 SELLADO DE CONTENEDORES.

3.3.1.5.5 CRITERIOS DE ACEPTACIÓN Y RECHAZO.

3.3.1.6 CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD DE PRODUCTO.

3.3.1.6.1 ALCANCE DE LA INSPECCIÓN EN PUERTO.

3.3.1.6.2 ANTES DE LA SOLICITUD DE INSPECCIÓN EN PUERTO.

3.3.1.6.3 ALCANCE DEL SERVICIO.

3.3.1.7 CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD DE PRODUCTO.

3.3.1.7.1 RELACIÓN DE PRODUCTOS REGULADOS EN COLOMBIA.

3.3.1.7.2 ACTIVIDADES REQUERIDAS PARA LAS CERTIFICACIONES DE PRODUCTO.

3.3.1.7.2.1 CERTIFICACIÓN DE LOTE.

3.3.1.7.2.2 CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO A UN (1) AÑO.

3.3.1.7.2.3 CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO A TRES (3) AÑOS.

3.3.1.7.2.4 OTROS REQUISITOS A LOS PRODUCTOS REGULADOS.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

3.1. SECCIÓN I - SERVICIOS DE ASISTENCIA BÁSICA:

3.1.1. SERVICIOS BÁSICOS DE ACOMPAÑAMIENTO DE REACCIÓN POR EMERGENCIA: Asistencia Bolívar S.A. en caso de identificar una situación de emergencia, ya sea por solicitud expresa del cliente o por detección derivada de los servicios adicionales contratados para el territorio nacional por el afiliado, se encargará de notificar a los clientes de manera inmediata vía telefónica y por correo electrónico la emergencia presentada, en donde se ponga en riesgo la integridad de la mercancía cubierta, del conductor y/o del vehículo, por situaciones tales como varada, accidente simple o con heridos.

Para estos casos, los servicios de apoyo serían:

3.1.1.1. TRASLADO MÉDICO DE EMERGENCIA: Si como resultado de un accidente de tránsito del vehículo que transporta la carga asegurada, cualquiera de sus ocupantes u otros afectados sufren lesiones que requieran manejo hospitalario, Asistencia Bolívar S.A. se encargará de poner a su disposición una ambulancia para trasladarlos hasta un centro hospitalario cercano al sitio donde el vehículo se encuentre. La ambulancia podrá ser de baja, media o alta complejidad según las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con un límite de cuarenta (45) S.M.D.L.V.

PARÁGRAFO: Este servicio descrito anteriormente aplica en caso de emergencia, y se le podrá prestar al Conductor en caso que él sea contratado directamente por el afiliado (particulares) como empleado o contratista y aparezca relacionado expresamente en la póliza de transporte de mercancías expedida por Seguros Comerciales Bolívar S.A. y administrada por Asistencia Bolívar.

3.1.1.2. TRANSPORTE ESPÍA: En caso de requerirse la prestación de los servicios, Asistencia Bolívar, enviará de la Red de sus Proveedores un vehículo que acompañe la carga, proveedor que se dirigirá al lugar donde se encuentre la mercancía en emergencia, y se encargará de notificar al Call Center de Asistencia Bolívar la situación por la que está atravesando



la mercancía, tomará un registro fotográfico del contenedor y del vehículo para tener un soporte ante cualquier eventualidad, sin que el proveedor interactúe con el conductor, ni con el vehículo del despacho. De confirmarse la alerta por parte de nuestro proveedor sobre la ocurrencia de un evento que afecte la mercancía, Asistencia les notificará de forma inmediata a sus clientes o sus beneficiarios.

- 3.1.1.3. GRÚA DE APOYO A LA MERCANCÍA:** En caso de accidente del vehículo que transporta la mercancía, en el que se produzca su volcamiento o encunetamiento, Asistencia Bolívar S.A. se encargará de enviar el servicio de grúa al lugar del hecho, para de manera inmediata restablecer el vehículo y/o la mercancía a su posición normal para que continúe su recorrido o para que se realice transbordo de la mercancía a un vehículo que garantice las Condiciones óptimas de movilización; en estos casos, Asistencia Bolívar notificará a los clientes sobre el evento. Este servicio tiene un límite máximo por evento de ciento veintinueve (129) S.M.D.L.V.

PARAGRÁFO: Este servicio de grúa en ningún momento contempla el movimiento en grúa o el remolque del vehículo transportador o de la mercancía a un sitio diferente de la emergencia, sin perjuicio de las Condiciones y amparos descritos y pactados en La Póliza a la que adhiere este convenio.

- 3.1.1.4. ASISTENCIA JURÍDICA EN TRÁMITES DE IMPORTACIÓN / EXPORTACIÓN Y EN TRAYECTO NACIONAL:** En aquellos eventos relacionados directamente con la cobertura del seguro de transportes de mercancía contratada por el Asegurado, Asistencia Bolívar S.A., a través de su red de proveedores proporcionará la información preliminar que el cliente considere necesaria para resolver alguna duda o consultar sobre una situación presentada en la importación o exportación de su mercancía, con el objeto que el cliente restablezca y/o evite las interrupciones en el curso ordinario del tránsito de sus mercancías aseguradas.

Las posibles áreas de consulta son:

- Orientación sobre 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, proveedores de servicios logísticos.
- Sanciones aduaneras, trámites ante la DIAN y asesoría aduanera de trámites y comercio exterior.

Condiciones del servicio:

- Este servicio se prestará únicamente vía telefónica.
- La consultoría tiene por finalidad la orientación telefónica y estará limitada a una conversación grabada de 15 minutos.
- En ningún caso se prestará asesoría legal para reclamaciones ante Seguros Comerciales Bolívar S.A., sin embargo se prestará asesoría para reclamaciones ante las aseguradoras de los diferentes actores de la distribución física internacional.
- El abogado empleará toda su diligencia en la asesoría sobre el manejo preliminar de los casos, lo cual no implica que asegure un resultado favorable para el afiliado, pues su labor es de medio, proporcionando los elementos jurídicos necesarios para la realización de los trámites.
- Los servicios o beneficios que presta Asistencia Bolívar son autónomos e independientes del contrato de seguro celebrado entre el Asegurado y Seguros Comerciales Bolívar S.A., por tanto, Seguros Comerciales Bolívar S.A. no es responsable por la prestación de los servicios ofrecidos por Asistencia Bolívar S.A.

PARAGRAFO: El servicio aquí ofrecido se restringe a la asesoría sobre las actuaciones preliminares y, por tanto, Asistencia Bolívar S.A., no adelantará ni asumirá el costo de ninguno de los procesos de ninguna naturaleza, los honorarios de abogados, impuestos, gastos, multas o sanciones en que deba incurrir el asegurado para recuperar las mercancías y/o generados con ocasión de la consulta



preliminar del cliente, sin perjuicio de las Condiciones y amparos descritos y pactados en La Póliza a la que adhiere este convenio.

3.1.1.5. ESCOLTA FÍSICO EN EL SITIO DE LA EMERGENCIA: En el momento que se presente alguna situación en que se evidencie la posible ocurrencia de un hurto o saqueo de la mercancía durante el trayecto, Asistencia Bolívar S.A. enviará un escolta físico el cual tomará un registro fotográfico del vehículo y del contenedor de la mercancía, con el fin de tener soporte visual al momento de informarle al cliente. A partir del registro realizado, se le reportará al cliente el evento y se le harán recomendaciones para la seguridad de la mercancía y, de ser necesario, el escolta acompañará la mercancía en el sitio del accidente hasta que el cliente o sus beneficiarios hagan que la mercancía pueda continuar hacia la ciudad capital de departamento más cercana, o a su destino final.

3.1.1.6. ESQUEMA DE REACCIÓN DE LA POLICÍA DE CARRETERA: Asistencia Bolívar S.A. se comunicará con la línea telefónica de la Policía Nacional de Carretera de Colombia (PONAL) en el caso que se tenga certeza de la ocurrencia de un hecho delictivo que afecte la integridad de la carga, del conductor o del vehículo. El cliente será notificado del desarrollo de la gestión.

3.1.2. SERVICIOS BÁSICOS DE ACOMPAÑAMIENTO EN PREVENCIÓN: Son los servicios que se prestan dentro del territorio de Colombia, previa solicitud expresa del afiliado o sus beneficiarios, de manera programada y que hayan sido acordados con ASISTENCIA, para el transporte de mercancías en contenedor en el modo terrestre.

3.1.2.1. INFORMACIÓN PREVENTIVA NACIONAL SOBRE EL CONDUCTOR, EL VEHÍCULO, Y LA RUTA: Asistencia Bolívar S.A. se encargará de notificar a los clientes sobre el resultado de la consulta de información de las bases de datos públicas donde se encuentre información histórica sobre el conductor, tales como Antecedentes Penales, en la Procuraduría, Comparendos y multas de tránsito, pendientes, así mismo, información histórica del vehículo como SOAT vigente, Revisión técnico mecánica vigente, Registro en el RUNT, y el estado de los principales corredores viales de carga terrestre del país, con ocasión del transporte



de la carga asegurada por el cliente, servicio con cobertura exclusivamente dentro del territorio nacional de la República de Colombia, en adelante, el territorio nacional. El servicio no pretende calificar ninguno de los aspectos tratados - conductor, vehículo, ruta - únicamente informará al afiliado las novedades presentadas según las bases de datos públicas y privadas en el momento que ASISTENCIA disponga de la información.

Condiciones del Servicio:

- Este servicio se prestará para todas las solicitudes realizadas por el afiliado para lo cual resulta necesario contar con los datos básicos del servicio como son documento de identidad del conductor, placa del vehículo transportador de la carga y ruta de origen - destino.
- Adicionalmente, para la solicitud de este servicio de Asistencia, en los casos en que el transporte se realice en vehículos propios del Asegurado o de terceros no afiliados a una empresa Transportadora, se requiere que el afiliado relacione los conductores propios o terceros; las consultas y resultados originados de la prestación de este servicio, podrán servir como respaldo o prueba documental en el evento de ser requerido tanto por el afiliado, como por Seguros Comerciales Bolívar S.A. dentro de las Condiciones de la Póliza a la que se adhiere este convenio.

3.1.2.2. SEGUIMIENTO ANTIESTRES - TRAZABILIDAD TELEFÓNICA:

Asistencia Bolívar S.A. se encargará de realizar un seguimiento telefónico a los conductores que transportan la mercancía asegurada por el cliente a nivel nacional en los trayectos terrestres, previa solicitud telefónica del afiliado, o derivado de las alarmas que detecte y se desprendan del comportamiento anormal del conductor, tales como paradas inesperadas o prolongadas, desvíos de ruta, entre otros. Para cumplir con lo anterior hará hasta tres (3) llamadas de acuerdo a la solicitud del afiliado: al comienzo, al 50% de recorrido de la mercancía sobre el trayecto y al 100% de recorrido el trayecto señalado por el cliente o sus afiliados. De esta gestión ASISTENCIA BOLÍVAR podrá generar los servicios de reacción.

3.2. SECCIÓN II - SERVICIOS FACTURABLES NACIONALES.

3.2.1. SEGUIMIENTO ELECTRÓNICO NACIONAL (CANDADO ELECTRÓNICO):

En el caso de importaciones o exportaciones, Asistencia Bolívar S.A. le brindará al cliente el servicio de seguimiento de la carga en el contenedor a nivel nacional, donde se monitoreará la ubicación del contenedor en tiempo real, desde la instalación en el sitio de origen de un dispositivo de trazabilidad sobre el cerrojo en el cierre de las puertas del contenedor, hasta la desinstalación en el destino final; Asistencia Bolívar S.A. monitoreará las diferentes eventualidades en ruta que puedan afectar el transporte de esa mercancía dentro del territorio nacional.

Condiciones del Servicio:

El cliente o sus beneficiarios podrán hacer sus solicitudes por la página web indicada el inicio de este Convenio, para lo cual deberán cumplir los requisitos:

- Contar con el usuario y contraseña para poder hacer las solicitudes vía web del servicio; los mismos le serán entregados al afiliado por medio del Director Comercial Especializado asignado a su cuenta una vez suscrita la póliza, con lo cual deberá efectuar su registro en la página web, en forma previa a realizar sus solicitudes de servicio. Este servicio se activará luego de 24 horas posteriores a la fecha de inicio de vigencia de la póliza.
- El servicio pretende hacer el seguimiento de la mercancía, minimizando el riesgo de alguna eventualidad que la pueda afectar, lo que no significa que se elimine completamente la posibilidad de algún riesgo no deseado asociado a la mercancía.
- El servicio aplica únicamente en el territorio nacional.
- La solicitud del servicio por parte del Afiliado o sus beneficiarios, deberá hacerse con un mínimo de siete (7) días calendario de antelación a la fecha de salida del despacho hacia el destino final.
- El afiliado o sus beneficiarios en cada solicitud de servicio deberán especificar la siguiente información:



- Ciudad y Dirección de Origen de la Carga
- Ciudad y Dirección de Destino de la Carga
- Fecha y hora de salida de la Carga
- Placa del Cabezote
- Placa del Tráiler
- Número de Contenedor
- Nombre de Contacto en origen, y teléfono en planta (exportación)
- Nombre de Contacto en destino, y teléfono en destino (importación)
- Empresa transportadora
- Nombre del conductor
- Número de Cédula del Conductor
- Número de Celular del Conductor.
- Empresa Intermediaria de Carga (Operador Logístico) (Opcional)
- Nombre contacto de Intermediaria de Carga (Opcional)
- Teléfono contacto de Intermediaria de Carga (Opcional)
- Empresa Agente de Aduana (Opcional)
- Nombre contacto de Agente de Aduana (Opcional)
- Teléfono contacto de Agente de Aduana (Opcional)
- Email de contacto de Agente de Aduana (Opcional)



- El afiliado o sus beneficiarios aceptan que la instalación del dispositivo se haga en el lugar que Asistencia Bolívar indique, sin que esto implique responsabilidad por la no instalación del dispositivo dada las Condiciones de modo y lugar que permitan la instalación del dispositivo de seguimiento electrónico.
- El afiliado acepta el precio del servicio de Asistencia Básica y/o Servicios de Seguimiento Electrónico Nacional, correspondiente al número de servicios adquiridos de acuerdo a la categoría clasificada para la prestación de los seguimientos electrónicos y podrá usarlos con la frecuencia que quiera durante la vigencia del convenio. El afiliado adquiere un número determinado de servicios de seguimiento electrónico para un período determinado, que puede utilizar o no, sin que haya lugar a la devolución de valor alguno en caso de no utilización de la totalidad de los seguimientos electrónicos contratados, como se explica en la condición séptima de este contrato, ni a la acumulación de los no utilizados para las vigencias posteriores.

3.2.2. AMIGO EN ORIGEN O DESTINO NACIONAL - (PUERTO O FÁBRICA):

Asistencia Bolívar S.A. se encargará de realizar una Inspección simultánea a la inspección de la nacionalización de las mercancías por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), o en el momento que el Departamento de Antinarcóticos de la Policía requieran hacer inspección de la mercancía en contenedor del cliente únicamente en la Sociedad Portuaria de Buenaventura (SPRBUN), Terminal de Contenedores de Buenaventura (TCBUEN), Sociedad Portuaria de Cartagena, Sociedad Portuaria de Santa Marta, y Sociedad Portuaria Regional de Barranquilla, CONTECAR y los que en el futuro ASISTENCIA llegue a incluir para este servicio, para lo cual, se tendrá un registro fotográfico con el inventario de partes que se inspeccionan y un breve informe del estado de la mercancía en el contenedor; en el evento que dichas autoridades decidan realizar la inspección una vez la mercancía haya llegado al destino final, la inspección se realizará en dicho destino, en donde se hará un registro fotográfico y una breve descripción del estado que se perciba visualmente sobre el contenedor, registros estos que el Afiliado autoriza realizar mediante la solicitud del servicio.

Condiciones del Servicio:

- El servicio de amigo en origen y/o destino aplica para cualquier zona del territorio nacional de la República de Colombia.

- El Afiliado o sus beneficiarios podrán solicitar el servicio de Amigo en Origen y/o Destino en forma posterior a la notificación por parte de las autoridades al Afiliado como parte del procedimiento que éstas surten para la ejecución de la inspección, siempre y cuando la solicitud se realice a ASISTENCIA con al menos un (1) día de anterioridad.
- Asistencia Bolívar S.A únicamente reportará el estado de la mercancía, no se responsabiliza de ninguna novedad ya sea hurto total, parcial o avería.
- El servicio que presta Asistencia Bolívar es sólo de carácter informativo, y no se considerará en ningún momento como aviso de siniestro, ni constituye ninguna responsabilidad de la Aseguradora, para lo cual debe existir previa comunicación del afiliado vía telefónica o escrita con la Aseguradora.

3.3. SECCIÓN III SERVICIOS DE ASISTENCIA FACTURABLE INTERNACIONAL

Son servicios que no hacen parte de las Asistencia Básica y Complementaria Nacional y que el cliente contrata en forma posterior a la suscripción de este convenio y por los cuales se genera un cargo adicional, independiente de los anteriormente mencionados, para los cuales Asistencia Bolívar, previa solicitud telefónica del afiliado o sus beneficiarios, realizará la respectiva cotización de los servicios y sólo los prestará previa aceptación de la oferta por el afiliado por estos mismos medios.

3.3.1 SOLICITUD DE SERVICIO PARA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA FACTURABLE INTERNACIONAL, ENTREGA DEL INFORME DEL SERVICIO PRESTADO Y CRITERIOS DE ACEPTACIÓN Y RECHAZO

El cliente deberá hacer la solicitud de los servicios vía telefónica, o por correo electrónico a Asistencia Bolívar y un coordinador de servicio le solicitará una información mínima exigida que a continuación se detalla para la prestación de los servicios.

Una vez realizada la solicitud Asistencia Bolívar cuenta con dos (2) días hábiles para elaborar una cotización de servicio, que enviará al cliente vía correo electrónico, la cual el cliente deberá aprobar o rechazar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su recibo, como requisito previo a la prestación del servicio, y



en todo caso, la manifestación debe realizarse con una anticipación de cuatro (4) días hábiles anteriores a la fecha efectiva de prestación del servicio, y en caso contrario, Asistencia Bolívar dará por terminada la solicitud del cliente y no prestará ningún servicio.

Una vez efectuada la prestación de cualquiera de los servicios que a continuación se relacionan, Asistencia Bolívar entregará el informe al cliente dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes a la prestación del servicio, el cual contendrá toda la información relacionada con el estado del material inspeccionado respecto a los requisitos contractuales solicitados, el cual es acompañado de los reportes de aceptación y/o rechazo, y el reporte fotográfico.

En el evento de requerir efectuar pruebas de laboratorio o muestras de ensayo, el informe tomará un plazo adicional de siete (7) días hábiles para la remisión del informe final.

CRITERIOS DE ACEPTACIÓN Y RECHAZO

- Los criterios de aceptación y/o rechazo, estarán basados en el nivel de inspección requerido y cuando proceda, en la cantidad de producto encontrada.
- Cuando el material presentado a inspección no cumpla total o parcialmente alguno de los puntos señalados, será causal de rechazo.
- Cualquier cambio o reparación, sólo será aceptado con el visto bueno (aprobación) por escrito de Asistencia Bolívar.

En caso de encontrarse proveedores del afiliado que representen un alto riesgo en el suministro de la información o en el cumplimiento de requisitos exigidos en las listas de inspección, Asistencia Bolívar suministrará un reporte informal vía mail en al menos un (1) día hábil.

3.3.1.1 INFORMACIÓN MÍNIMA PARA LA SOLICITUD DE LOS SERVICIOS:

TIPO DE INSPECCIÓN:

De acuerdo a los servicios descritos en esta sección.



PRODUCTO / PROCESO / SERVICIO A INSPECCIONAR:

Se debe Indicar el producto, proceso o servicio que solicita sea verificada su conformidad respecto a requisitos de atributos asociados al producto o servicio. Se debe diligenciar un renglón por cada producto y por cada grupo o familia de referencias.

REQUISITOS DEL PRODUCTO:

Para cada tipo de producto y/o categoría de productos o familia, según corresponda, se mencionen los requisitos del producto a ser verificados (características visuales del producto o del empaque, cantidad de producto, pruebas de laboratorio, documentos relacionados, fichas técnicas del producto o descripción del pedido).

DATOS EMPRESA DONDE SE REALIZARÁ LA INSPECCIÓN:

Nombre de la empresa Proveedorora

NIT de la empresa Proveedorora

No. Factura/orden

De compra

DATOS PERSONA CONTACTO EN EL LUGAR DE INSPECCIÓN:

Nombre de la persona

Contacto

Teléfono fijo

Teléfono Móvil

Email



FECHA TENTATIVA PARA LA EJECUCIÓN DE LA INSPECCIÓN:

El cliente deberá especificar el día, mes, y año para su realización.

INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE LA INSPECCIÓN:

El cliente deberá especificar que información adicional debe tener en cuenta Asistencia Bolívar para la prestación del servicio, y a vuelta de cotización se reiterará la posibilidad o no de cumplir con este pedido.

3.3.1.2. DIAGNÓSTICO DE PROVEEDORES INTERNACIONALES

Asistencia Bolívar realizará inspección inicial del proveedor del asegurado de acuerdo a la siguiente selección del tipo de evaluación:

- **Básica:** Este tipo de inspección siempre tomará un (1) día para su ejecución, tratará aspectos generales del proveedor, como nombre, fecha de constitución, dirección, nombre del representante legal, en temas de proceso de manufactura tocará el número de empleados, diagrama de la organización, tipos de productos, y aspectos relevantes a clientes y mercados.
- **Estricta:** Este tipo de inspección puede tomar entre uno (1,0) y dos (2,0) días dependiendo del tamaño de la empresa proveedora a inspeccionar. Ocasionalmente podrá tomarse hasta tres (3,0) días hábiles sólo en casos en los que el tamaño de la planta a inspeccionar tome tanto tiempo como para que estos recorridos justifiquen un día adicional; se revisarán temas como el aseguramiento de la calidad, seguridad, responsabilidad social y ambiental, aspectos financieros, capacidad operativa, y asuntos legales y administrativos.



3.3.1.3 SUPERVISOR VIAJERO DURANTE LA PRODUCCIÓN (DUPRO)

3.3.1.3.1 PRINCIPIOS DE LA INSPECCIÓN DUPRO

La inspección DUPRO debe desarrollarse durante la producción cuando el 30% a 50% de la orden total de la cantidad está disponible para comprobar que las discrepancias iniciales han sido rectificadas y para verificar que la ejecución del trabajo y la calidad del producto reúnen las especificaciones requeridas. La inspección DUPRO se basa en principio en una muestra nivel 1, según la ANSI/ASQ Z 1.4 2008, de la cantidad disponible de la producción (mínimo 50 muestras). En las inspecciones DUPRO así como en los otros tipos de inspecciones se reportarán inmediatamente las desviaciones básicas y las más importantes de las especificaciones de materiales, muestra de referencia y otros, como la orden de compra, incluyendo retrasos en la producción.

3.3.1.3.2 PRUEBAS DE LABORATORIO

Si son requeridas pruebas de laboratorio o muestras de ensayo, las muestras serán seleccionadas y remitidas al laboratorio según instrucciones específicas.

3.3.1.4 SUPERVISOR VIAJERO PREEMBARQUE - INSPECCIÓN EN FÁBRICA FRI

3.3.1.4.1 PRINCIPIOS DE LA INSPECCIÓN FINAL ALEATORIA FRI (PREEMBARQUE)

La inspección FRI es ejecutada al final de la producción antes del envío del producto y es verificable estadísticamente, en principio cuando el 100% asido producido y al menos el 80% del pedido está empacado. Las inspecciones FRI son realizadas normalmente bajo métodos internacionales de inspección como la ANSI / ASQ Z 1.4 2008 u otro método



apropiado para el producto que está siendo inspeccionado (en Colombia normalmente se utilizará la NTC 2859-1 PROCEDIMIENTOS DE MUESTREO PARA INSPECCIÓN POR ATRIBUTOS). La inspección visual aleatoria se realizará teniendo en cuenta los documentos e instrucciones del cliente tales como:

- Orden de compra
- Carta de crédito
- Muestras de referencia
- Especificaciones del producto
- Instrucciones de empaque y marcado
- Instrucciones específicas de calidad basadas en un límite de calidad aceptable (AQL por sus siglas en inglés), clasificación específica de defectos a inspeccionar, etc.
- Selección del tamaño de la muestra: Se realizará de acuerdo al tamaño del lote siguiendo los procedimientos descritos en la NTC 2859

3.3.1.4.1.1 INSPECCIÓN DE CONFORMIDAD:

La conformidad de todas las especificaciones de acuerdo a los documentos contractuales e instrucciones del cliente y la muestra de referencia (cuando aplique) es requisito indispensable. Todas las instrucciones y documentos deberán ser cumplidos estrictamente así:

- Instrucciones del cliente.



- Especificaciones contractuales de marcado, empaque y producto según orden de compra o Carta de crédito.
- Muestra referencia.
- Instrucciones específicas de terminado del producto.
- Otras especificaciones.

3.3.1.4.1.2 DESARROLLO PROMEDIO DE UNA INSPECCIÓN:

Los defectos e imperfecciones así como no conformidades esporádicas serán clasificados y comparados con el límite aceptable definido. Para productos de consumo el AQL es generalmente como un número de unidades defectuosas, donde solamente un defecto por muestra defectuosa es contado. Si la misma muestra tiene defectos severos, solamente el peor defecto será reportado; por otro lado, si la muestra tiene múltiples defectos, estos serán reportados al cliente. Para cada tipo de producto se escogerá un nivel de AQL para productos defectuosos, uno para defectos mayores y otro para defectos menores. Los defectos serán clasificados así:

Críticos: Defectos los cuales podrían resultar en Condiciones peligrosas o inseguras para individuos usando o manteniendo los productos así como desviaciones de la mercancía que vayan en contra del Código de Ética de Asistencia Bolívar o de la ley del país de origen.



Mayores: Defectos funcionales reduciendo la funcionalidad y solidez del producto así como defectos visuales obvios que reduzcan el valor de venta del producto.

Menores: Defectos que tienen poca probabilidad de reducir el uso del producto, pero que sin embargo pueden influenciar el valor de venta del producto.

PARÁGRAFO: En caso que Asistencia Bolívar encontrara una muestra completa con defectos críticos, el lote completo encontrado será rechazado como principio de inspección y el cliente será informado inmediatamente.

3.3.1.4.1.3 VERIFICACIONES DE CALIDAD, VISUAL Y CANTIDAD

Asistencia Bolívar, directamente o a través de su red de proveedores, verificará la correspondencia de los documentos contra el material presentado para inspección. Verificada la consistencia del material contra los documentos, se procede a la inspección propiamente dicha, para la cual se debe proceder de la siguiente forma:

Verificar la calidad del material contra la solicitada en los documentos (Orden de compra; Especificaciones cliente; otros.)

Inspección Visual; en la cual se verifica que el material esté libre de daños físicos y/o mecánicos (abolladuras, golpes, etc.); evaluación de la condición superficial. Para esta inspección siempre se realizará un muestreo del total de la carga (se dejará evidencia fotográfica



de la inspección realizada). Siempre se utilizará un plan de muestreo simple para inspección normal con niveles de inspección general II. En caso de requerirse un nivel de inspección diferente Asistencia Bolívar avisará al cliente para que pueda aceptar las Condiciones o redefinir el nivel de inspección.

Inspección de cantidad: Se realizará un conteo general de la carga por estiba o por cajas, o por pallet para garantizar la totalidad del producto. Una vez realizados los pasos anteriores; el inspector emitirá el reporte de Aceptación y/o Rechazo correspondiente.

3.3.1.5 SUPERVISOR VIAJERO AL CIERRE DEL CONTENEDOR

3.3.1.5.1 ALCANCE DE LA SUPERVISIÓN DE CARGUE AL CONTENEDOR:

Este servicio verifica que la mercancía inspeccionada y liberada es despachada al comprador sin alteraciones. La Supervisión de carga a contenedores es aceptable solamente para carga completa de contenedores.

3.3.1.5.2 ANTES DE LA CARGA DEL CONTENEDOR:

Antes de la carga del contenedor, un Proveedor de Asistencia Bolívar verificará el contenedor: Condiciones generales, número del contenedor, limpieza, infestaciones, olores, mecanismos de cerrado de las puertas y mecanismos de control de temperatura para contenedores refrigerados.

Cualquier contenedor encontrado en mal estado será reportado rechazándolo para la carga de la mercancía.



3.3.1.5.3 DURANTE LA CARGA DEL CONTENEDOR

Durante la carga, un Proveedor de Asistencia Bolívar supervisará lo siguiente:

- Verificar cantidades actuales con los requerimientos de la orden / código del lote.
- Identificar la mercancía previamente inspeccionada y liberada para su envío.
- Verificar apariencia general de la carga y del empaque.
- Verificar el marcado del producto contra las especificaciones contractuales y el número de paquetes para asegurar que la cantidad correcta es cargada.
- Verificar la manipulación apropiada durante operaciones de carga del producto.
- Verificar el estibamiento en el medio de transporte y la protección del producto contra elementos naturales.
- Verificar la limpieza general interna del contenedor.
- Verificar los documentos y el número de sello del contenedor y confirmar si es consistente con el plan de carga del contenedor (para productos congelados, la temperatura del contenedor será verificada)

PARÁGRAFO: La carga de la mercancía en el contenedor deberá ejecutarse en presencia del Proveedor de Asistencia Bolívar. En caso contrario, de presentarse demoras por la llegada de más vehículos o situaciones ajenas a la actividad programada de supervisión de cargue, el Proveedor sellará el contenedor y no permitirá que se siga ejecutando la carga del producto en su ausencia.



Si se enlaza el producto, el Proveedor de Asistencia Bolívar verificará que el enlazado del producto es correcto que no perjudicará el buen transporte del producto durante su trayecto.

En principio, al menos 5 fotografías serán tomadas durante la inspección descargue: Del contenedor vacío y abierto, del contenedor medio lleno y abierto, del contenedor cargado en su totalidad y abierto, del contenedor cargado en su totalidad y con una puerta cerrada que muestre el número del contenedor, y del contenedor en su totalidad cargado con las dos puertas cerradas mostrando el sello precinto del Proveedor o el sello del agente de carga seleccionado en otro caso.

3.3.1.5.4 SELLADO DE CONTENEDORES

El Proveedor de Asistencia Bolívar deberá fijar el sello inmediatamente después del sellado del producto. El sello deberá ser sólido, individualmente numerado y firmemente fijado en la puerta derecha del contenedor.

En caso de que el agente de carga instale sus sellos precintos, el Proveedor de Asistencia Bolívar registrará los números de sello para el reporte. Ni el Proveedor, ni Asistencia Bolívar asumirán responsabilidades por todo lo que pueda pasarle al producto después de subsecuentes interferencias al contenedor y su contenido.

3.3.1.5.5 CRITERIOS DE ACEPTACIÓN Y RECHAZO

Los criterios de aceptación y/o rechazo, estarán basados en el nivel de inspección requerido y cuando proceda, en la cantidad de producto encontrada.

Cuando el material presentado a inspección no cumpla en forma total o parcial alguno de los puntos señalados, será causa de rechazo. Cualquier cambio o reparación sólo será aceptado con el visto bueno (aprobación) por escrito del cliente, lo que éste deberá notificar a Asistencia Bolívar por alguno de los medios disponibles para ello.



PARÁGRAFO: En este servicio se puede identificar que suceda la ocurrencia de algún evento de contaminación, hurto o avería sobre la mercancía; sin embargo, Asistencia Bolívar, ni sus proveedores se responsabilizan por la materialización de alguno de estos eventos anteriormente mencionados.

3.2.1.6 INSPECCIÓN EN PUERTO POR ACTOS DE LEY O AUTORIDAD

3.2.1.6.1 ALCANCE DE LA INSPECCIÓN EN PUERTO

Este servicio permite atestiguar la manipulación que se tiene de las mercancías cuando por actos de ley o Autoridad de un país determinado se realicen inspecciones al producto.

Asistencia Bolívar confirmará la posibilidad o no de ejecutar el servicio por parte de sus proveedores internacionales, especialmente respecto de los países donde el ingreso a puerto es restringido.

3.2.1.6.2 ANTES DE LA SOLICITUD DE INSPECCIÓN EN PUERTO

Con el fin de contar con la disponibilidad del inspector en puerto, antes de la inspección Asistencia Bolívar deberá ser informada por el Afiliado del interés de ejecutar esta actividad con al menos diez (10) días calendario de antelación a la fecha de su realización.

Después de expresado el interés, el servicio deberá ser confirmado por el Afiliado con al menos siete (7) días calendario de antelación a la llegada del producto al puerto, y se deberá suministrar la siguiente información para que Asistencia Bolívar pueda coordinar con la empresa proveedora del producto, el momento preciso en el que debe estar el inspector en sitio:

- Nombre del proveedor
- Persona contacto del proveedor



- Datos de contacto (número de teléfono, número de móvil, email)
- Puerto donde se llevará a cabo la inspección
- Persona contacto del proveedor en puerto (si la hay)
- Declaración escrita por parte del proveedor donde permite que Asistencia Bolívar o su proveedor delegado actúe como su representante para atestiguar la manipulación del producto en puerto por inspecciones de actos de ley o autoridad del país origen de la mercancía. Esta carta será tramitada con la persona contacto del proveedor, una vez confirmen la ejecución del servicio.
- Fecha estimada de la inspección por acto de ley.

PARÁGRAFO: La ejecución de la inspección está sujeta a la autorización de las autoridades de cada país para permitir que se lleve a cabo el atestiguamiento de las inspecciones por actos de ley o autoridad, situación que no resulta controlable por Asistencia Bolívar o sus delegados, razón por la cual el afiliado acepta que tal situación exime a Asistencia Bolívar de cualquier responsabilidad por no llevar a cabo la inspección.

3.2.1.6.3 ALCANCE DEL SERVICIO

Para la prestación de este servicio, el cliente o sus beneficiarios deberán hacer la solicitud a Asistencia Bolívar, para lo cual deberán llenar solicitud de inspección y enviarla a Asistencia Bolívar con los datos del numeral 3.3.1.1 Información mínima para la solicitud de los servicios.

Asistencia Bolívar emitirá al cliente o sus beneficiarios el reporte formal de la inspección realizada formal en máximo dos (2) días hábiles después de ejecutada la supervisión de cargue del contenedor. En caso que Asistencia Bolívar detecte



alguna novedad sobre la mercancía o el contenedor antes, durante o al finalizar la inspección en referencia, notificará inmediatamente al cliente o sus beneficiarios por medio telefónico o correo electrónico disponibles para tal fin.

3.2.1.7 CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD DE PRODUCTO

Los servicios de certificación de producto para productos regulados en Colombia se realizan bajo los esquemas que el ONAC (Organismo Nacional de Acreditación de Colombia) actualmente maneja:

- CERTIFICACIÓN DE LOTE
- CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO A UN AÑO
- CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO A TRES AÑOS

3.2.1.7.1 RELACIÓN DE PRODUCTOS REGULADOS EN COLOMBIA

Los productos que obligatoriamente para su importación, fabricación y/o comercialización requieren previamente de una certificación de producto conforme a regulaciones colombianas son:

Juguetes, llantas nuevas, gasodomésticos, refrigeradores, acristalamientos de seguridad para vehículos automotores, acristalamientos de seguridad resistentes a las balas, cinturones de seguridad para uso de vehículos automotores, cascos de seguridad para usuarios de motocicletas, utensilios de vidrio y vitrocerámica en contacto con alimentos, ollas a presión, pilas de zinc-carbón y alcalinas, RETIE y RETILAP, sistemas de frenos.



3.2.1.7.2. ACTIVIDADES REQUERIDAS PARA LAS CERTIFICACIONES DE PRODUCTO

3.2.1.7.2.1 CERTIFICACIÓN DE LOTE

- Inspección visual de marcado y de requisitos del diseño del producto que puedan verificarse visualmente.
- Muestreo del producto.
- Pruebas de laboratorio, según requisitos del reglamento técnico.

3.2.1.7.2.2 CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO A UN (1) AÑO

- Auditoría a requisitos básicos de calidad de la planta de producción.
- Inspección visual de marcado y de requisitos del diseño del producto que puedan verificarse visualmente.
- Muestreo del producto
- Pruebas de laboratorio según requisitos del reglamento técnico

3.2.1.7.2.3 CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO A TRES (3) AÑOS

- Auditoría a requisitos de un sistema de gestión de calidad(SGC) de la planta de producción u homologación a un SGC certificado bajo ISO 9001 o TS 16949 (cuando se trate de autopartes)



- Inspección visual de marcado y de requisitos del diseño del producto que puedan verificarse visualmente.
- Muestreo del producto.
- Pruebas de laboratorio según requisitos del reglamento técnico.

3.2.1.7.2.4 OTROS REQUISITOS A LOS PRODUCTOS REGULADOS

El cliente o sus beneficiarios deberán definir este punto en la solicitud de servicio según el caso particular del servicio a prestar, y explicarlo en 3.3.1.1 Información mínima para la solicitud de los servicios, en INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE LA INSPECCIÓN.

CONDICIÓN CUARTA: EXCLUSIONES.

No son objeto de este convenio, y por tanto no generan obligación alguna a cargo de Asistencia Bolívar S.A., los siguientes hechos y sus consecuencias:

- 4.1.** Servicios que el afiliado y/o beneficiario hayan contratado por su cuenta, sin el previo consentimiento de Asistencia Bolívar S.A., salvo en caso de fuerza mayor, según su definición legal, que le impida comunicarse con ésta.
- 4.2.** Eventos que tengan origen o consistan en conductas dolosas, fraudulentas o de mala fe.
- 4.3.** La muerte del conductor o sus acompañantes producida por suicidio y las lesiones y secuelas que se ocasionen de su tentativa.
- 4.4.** Gastos de asistencia médica y hospitalaria del conductor y sus acompañantes, la cual incluye gastos por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos con o sin prescripción médica, o por enfermedades mentales, así como lo relativo y derivado de prótesis, órtesis, material de osteosíntesis, anteojos y gastos de asistencia por embarazo.



- 4.5. Gastos de reparación del vehículo que transporta la mercancía o afectado por éste, por cualquier causa.
- 4.6. Cuando el conductor del vehículo que transporta la mercancía, al momento de ocurrir el accidente, se encuentre bajo la influencia de drogas tóxicas o alucinógenas o en estado de embriaguez.
- 4.7. Cuando el conductor del vehículo que transporta la mercancía hubiese infringido las disposiciones legales de tránsito y otras reglamentarias en cuanto a requisitos y número de personas transportadas o forma de transportarlas, siempre que la infracción haya sido causa determinante del evento.
- 4.8. La asistencia y gastos médicos derivados de un accidente o percance ocurrido a los ocupantes del vehículo que transporta la mercancía que viajen gratuitamente mediante "autostop" o "dedo" (transporte gratuito ocasional).
- 4.9. La asistencia, gastos, daños o pérdidas derivados de la participación del vehículo que transporta la mercancía y del afiliado en competencias deportivas, carreras, pruebas preparatorias, entrenamientos o en apuestas o desafíos.
- 4.10. Los eventos que sean consecuencia de fenómenos de la naturaleza que se presenten en forma catastrófica tales como inundaciones, temblores, terremotos, erupciones volcánicas, tempestades, deslizamientos, etc.
- 4.11. Los eventos que sean consecuencia de la energía nuclear radiactiva.
- 4.12. Los eventos causados por carburantes, esencias minerales y otras materias, inflamables, explosivos o tóxicos transportadas en el vehículo que transporta la mercancía asegurada.
- 4.13. Actos terroristas, guerra civil declarada o no, asonadas, motines, conmociones civiles y populares, alteraciones o disturbios de orden público y que tengan carácter hostil y violento.
- 4.14. Los eventos que sean consecuencia de hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o cuerpos de seguridad.
- 4.15. Gastos de mantenimiento del vehículo que transporta la mercancía asegurada.
- 4.16. Y las demás exclusiones de La Póliza a la cual adhiere este convenio.

CONDICIÓN QUINTA. - PRECIO.

El precio de este convenio es el descrito para servicios de asistencia en la carátula de la póliza.

Para los servicios adicionales y/o facturables, el afiliado deberá pagar el precio establecido o cotizado para el respectivo servicio y se pagará su valor completo en el certificado siguiente posterior a la aceptación de la prestación del servicio acorde a la modalidad de cobro de la Póliza.

El precio del convenio se incrementará cada año como mínimo con el porcentaje de inflación del año anterior; este nuevo valor se reflejará en la caratula de la renovación de la póliza.

CONDICIÓN SEXTA. - ÁMBITO TERRITORIAL.

6.1. PARA LOS SERVICIOS CON COBERTURA NACIONAL

Siempre y cuando el evento cubierto tenga ocurrencia en Colombia exclusivamente, los servicios de Asistencia Bolívar S.A., se prestarán en el territorio colombiano, exceptuando los siguientes departamentos: San Andrés y Providencia, Amazonas, Chocó, Vaupés, Guainía, Arauca, Casanare, Vichada, Putumayo, Guaviare y Caquetá. También se excluye de cubrimiento el departamento del Meta, salvo la ciudad de Villavicencio y sus alrededores en quince (15) kilómetros a la redonda, área que sí se encuentra dentro del ámbito de este convenio.

Sin embargo, previa autorización telefónica dada por Asistencia Bolívar S.A. esta podrá aceptar y reconocer el reembolso del importe de los servicios prestados en las zonas excluidas hasta el límite determinado en este convenio.

6.2 PARA LOS SERVICIOS FACTURABLES INTERNACIONALES

Siempre y cuando se haya contratado los Servicios de Asistencia Complementaria Internacional y se cumplan las Condiciones de modo, tiempo y lugar, éstos tendrán cobertura a nivel mundial.

CONDICIÓN SÉPTIMA. - PAGO DE REEMBOLSOS, CANCELACIÓN DE SERVICIOS Y PENALIZACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS.

En ningún caso se reconocerán reembolsos de servicios no cubiertos o no autorizados previamente por Asistencia Bolívar S.A.

Las sumas pagaderas por Asistencia Bolívar S.A. serán en todo caso complementarias del contrato de La Póliza y de cualquier otro convenio celebrado por el afiliado, que cubra el mismo evento.

7.1 CANCELACIÓN Y PENALIZACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA BÁSICA, SERVICIOS FACTURABLES NACIONALES E INTERNACIONALES.

En caso de terminación anticipada del presente convenio se operará de la siguiente forma:

7.1.1 En Asistencia Básica

En caso de haber adquirido solo la asistencia básica en categorías S1, S2 o S3, se le reintegrará al Usuario el valor proporcional al período de vigencia pendiente del convenio.

En caso de haber adquirido solo la asistencia básica en categorías C1, C2, C3, o C4, se le reintegrará al Usuario el valor proporcional al período de vigencia pendiente del convenio adicionalmente se descontará el valor de los servicios de seguimiento electrónico correspondientes a esas categorías contratadas. Para la devolución se descontará el valor unitario de los servicios de seguimiento electrónico contratados con base en la cotización de compra que emite el intermediario de seguros, sean usados o no por el cliente o sus afiliados dentro de la vigencia; en dichos servicios no habrá lugar a reembolso, ni serán acumulables posterior a la fecha de finalización de la vigencia de la póliza (Condición décima primera de este convenio de servicios sobre la vigencia).

7.1.2 En Servicios Facturables Nacionales

En caso de haber adquirido servicios facturables nacionales, adicionales a la cobertura de Asistencia Básica en cualquiera de las categorías tales como el seguimiento electrónico, no habrá lugar a reembolso, ni serán acumulables

posterior a la fecha de finalización de la vigencia de la póliza la cual accede este convenio (Condición décima primera de este convenio de servicios sobre la vigencia).

7.1.3 En Servicios Facturables Internacional

En el caso de los servicios Facturables Internacionales no habrá lugar a reembolso alguno, ni serán acumulables posterior a la fecha de finalización de la vigencia de la póliza a la cual accede este convenio. (Condición décima primera de este convenio de servicios sobre la vigencia).

CONDICIÓN OCTAVA. - RESPONSABILIDAD DE ASISTENCIA BOLÍVAR S.A.

Asistencia Bolívar S.A. queda eximida de responsabilidad cuando por caso fortuito o fuerza mayor, o por decisión autónoma del afiliado o sus representantes, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este convenio. De igual manera está eximida de responsabilidad, cuando como consecuencia de contingencias o hechos imprevisibles, incluidos los de carácter meteorológico, que requieran una atención prioritaria y generen una ocupación preferente y masiva de los proveedores destinados a los servicios antes mencionados, los servicios no puedan ser prestados al usuario oportunamente.

De igual forma, está liberada de todo compromiso cuando se presenten daños en las líneas telefónicas o en general en los sistemas de comunicación.

Asistencia Bolívar S.A. en ningún caso será responsable de:

- La muerte o las lesiones corporales de personas, ni por los daños o pérdidas materiales, que se produzcan por causa o con ocasión del transporte de mercancías, personas o vehículos al sitio acordado con el beneficiario o su representante.
- Los procedimientos, servicios o atenciones prestadas en centros hospitalarios, así como los costos que los mismos generen. Por lo tanto, Asistencia Bolívar S.A. no responderá por la muerte o las lesiones producidas por causa o con ocasión de tales procedimientos, servicios o atenciones.
- En caso que haya interceptación de las llamadas telefónicas, y como consecuencia de esto se presente una afectación sobre la mercancía del cliente o el vehículo que la transporta.



CONDICIÓN NOVENA. - AUTONOMÍA DEL CONVENIO.

Este convenio es autónomo frente a La Póliza en cuyo complemento se celebra; por lo tanto, la prestación de los servicios de Asistencia Bolívar S.A. en ningún momento condiciona, limita o modifica la cobertura que el seguro ofrece, ni implica el reconocimiento de obligaciones o la aceptación de reclamos por parte de la aseguradora.

CONDICIÓN DÉCIMA. - AUTORIZACIÓN.

El afiliado autoriza a Asistencia Bolívar S.A., a grabar en cualquier momento las conversaciones telefónicas, o comunicaciones por cualquier otro medio entre Asistencia Bolívar S.A. y el afiliado y/o beneficiario con el propósito de controlar y mejorar la calidad de los servicios, y mantener la trazabilidad de las transacciones realizadas con los clientes; en consecuencia estas tendrán valor probatorio entre las partes.

CONDICIÓN DÉCIMA PRIMERA. - VIGENCIA.

La vigencia del presente convenio, será la misma consignada en la carátula de La Póliza a la cual accede, equivalente a un año a partir de la fecha de emisión de la Póliza.

CONDICIÓN DÉCIMA SEGUNDA. - CESIÓN.

El Usuario no podrá ceder este convenio sin el consentimiento previo y por escrito de Asistencia Bolívar S.A.

El usuario declara que conoce y acepta la totalidad de las Condiciones consignadas en este documento.

ASISTENCIA BOLÍVAR S.A.

EL USUARIO

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

SEGUROS
COMERCIALES
BOLÍVAR



Forma AB-023 (Red. Sept./2015)

Seguros Comerciales Bolívar S.A.