Somos parte de tu equipo

Servicio de Protección de la Mercancía
Normas y Procedimiento

INTRODUCCIÓN

El Servicio de Protección de la Mercancía (a través de una Empresa de Seguros) es una opción que ZOOM le brinda a sus clientes. La decisión de contratar o no el servicio es absolutamente del cliente.

Cuando un cliente asegura su envío, lo que está garantizando es una indemnización sobre el valor neto del producto o artículo que envió por ZOOM, en caso de ocurrir algún siniestro.

La política de ZOOM reza que todo envío "no asegurado" viaja por cuenta y riesgo del cliente y en caso que se presente alguna eventualidad, lo que la empresa otorgará es un "envío de cortesía" (tal como aparece al dorso de la Guía).

En el caso de envíos por casilleros el cliente deberá recibir al momento de la cotización el procedimiento para asegurar la mercancía y las consecuencias de no hacerlo (no asegurar la mercancía), ya que el Ticket de Casillero no muestra en el dorso información referente a las condiciones y uso de los servicios.

OBJETIVO DEL SERVICIO

Resguardar y proteger las mercancías de posibles siniestros (robos, pérdidas, daños y extravíos).

ALCANCE DEL SERVICIO

El Servicio de Protección de la Mercancía va dirigido a todos los clientes de ZOOM que requieran hacer "Envíos Expresos Nacionales", disfruten de los Servicios de Casilleros Nacionales, Apartados Privados y/o Casilleros de Mini-carga. El valor neto de la mercancía debe ser mayor a Bs. 50.000 y menor o igual a Bs. 200.000.000.

VENTAJAS DEL SERVICIO

- Indemnización de siniestros con un deducible del 15%.
- Tasa del 1.3% sobre el valor neto de la mercancía antes del impuesto.
- Facilidad para asegurar los envíos, sin trámites ni presentación de documentos, ya que la factura original, sólo es requerida en casos de siniestros.
- Resguardo de los envíos de mercancía contra robos, daños y pérdidas parciales o totales.
- Cobertura nacional para los envíos de mercancía, cuyo valor neto sea superior a Bs. 50.000 y menor o igual a Bs. 200.000.000 por envío.

NORMAS DEL SERVICIO

GENERALES:

1. La cobertura del Seguro para mercancía es sólo a nivel nacional.
2. La mercancía que se desea asegurar deberá tener un valor neto superior a Bs. 50.000 y menor o igual a Bs. 200.000.000 (sin impuesto).
3. La mercancía estará asegurada contra: robos, daños y pérdidas parciales o totales.
4. La tasa aplicada para asegurar la mercancía será del 1.3% del valor neto de la misma antes del impuesto.
5. La indemnización del valor neto de la mercancía se hará con un deducible del 15%.

SERVICIOS DE ZOOM ASEGURABLES Y NO ASEGURABLES:

6. Son asegurables los Envíos Expresos Nacionales de Mini carga y Carga, Envíos Expresos Contra reembolsos (COD) para "Mercancía", Casilleros Nacionales, Apartados Privados y/o Casilleros de Mini-carga.
7. El Servicio de Protección de la Mercancía NO aplica para Envíos Expresos Nacionales o Contra reembolsos (COD) de "Documentos" y "Envíos Masivos", tampoco para Casilleros Internacionales, Valijas Punto a Punto ni Medio Punto.

NORMAS DEL SERVICIO

ENVÍOS DE COD (Flete o Flete +Mercancía) ASEGURADOS:

8. En caso de que se presente algún siniestro con un envío COD, antes de haber sido cancelado por el destinatario, el remitente deberá cancelar el valor del COD para poder activar el seguro de la mercancía.

MERCANCÍA ASEGURABLE Y NO ASEGURABLE:

9. Todo tipo de mercancía podrá ser asegurada, excepto:
   - Valores, joyas, documentos de valor comercial, dinero.
   - Obras de arte.
   - Inflamables, combustibles.
   - Armas.
   - Material lascivo.
   - Documentos.
   - Seres vivos o muertos en todas sus especies.
   - Cualquier otro prohibido por las leyes.
10. La mercancía considerada "frágil" también podrá ser asegurada, sólo que en este caso, la indemnización aplica única y exclusivamente para daños y pérdidas totales, siempre y cuando se demuestre que el siniestro no se produjo por problemas de embalaje.

ENVÍO CON VARIAS CAJAS O PAQUETES:

11. En caso de que una misma mercancía deba trasladarse en varías cajas o paquetes, el valor neto de la misma se dividirá entre el número de cajas o paquetes por igual.
12. Si ocurre algún siniestro con alguna de las cajas o paquetes, se cancelará la cuota correspondiente única y exclusivamente a la caja o paquete que sufrió el siniestro.

NORMAS DEL SERVICIO

INDEMNIZACIONES (SEGURO):

13. El Seguro NO reconocerá indemnización en los siguientes casos comprobables:
    - Cuando los daños sobre la mercancía sean por consecuencia de un mal embalaje.
    - Si el valor neto declarado de la mercancía no corresponde al valor neto indicado en la factura original.
    - Cuando la mercancía asegurada sea de tipo NO ASEGURABLE.

INDEMNIZACIONES PARA ALIADOS COMERCIALES:

14. En el caso de los envíos que hayan sido tramitados a través de un Aliado Comercial, la indemnización la aplicará Zoom directamente al Aliado Comercial y éste a su vez, a sus clientes tanto comerciales como corporativos.

PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO

ASEGURAR LA MERCANCÍA (caso 1):

Envíos con Guías Zoom.

1. CLIENTE: Declara en la guía el valor neto (sin impuesto) de la mercancía que viajará asegurada.
   - Para asegurar el envío no será necesario presentar la factura original de la mercancía que viajará asegurada, ya que la misma será solicitada en caso de ocurrir algún siniestro.
   - Si la mercancía tiene un valor neto superior a Bs. 25.000.000 y menor o igual a Bs. 200.000.000, el cliente deberá entregar a ZOOM una declaración donde indique, el contenido, el valor neto y la necesidad de asegurar dicha mercancía.

ASEGURAR LA MERCANCÍA (caso 2):

Casilleros Nacionales, Apartados Privados y/o Casilleros Mini-carga.

2. Incluye en el ticket de casillero el valor declarado de la mercancía, sin IVA.
3. Envía carta al Dpto. de Seguros con copia al Dpto. de Facturación (para que el mismo sea facturado) manifestando su deseo de asegurar la mercancía que va a recibir.

NOTA: La carta deberá ser enviada a los casilleros correspondientes de estos departamentos o a sus correos electrónicos:

- Dpto. de Seguros: Casillero Zoom CCS-2374, seguros@grupozoom.com
- Dpto. de Facturación: Casillero Zoom CCS-2358, facturacion@grupozoom.com

PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO

RECLAMO EN CASO DE SINIESTRO:

4. CLIENTE: Realiza el reclamo por escrito ante las oficinas de ZOOM (Dpto. de Atención al cliente).
   - Lo puede hacer a través de una carta o vía correo electrónico (e-mail).
5. CLIENTE: Si el reclamo lo hace a través de una carta, la misma debe enviarla al Casillero ZOOM CCS-2387, Dpto. de Atención al Cliente/Gcia. de Gestión de la Calidad.
6. CLIENTE: Si el reclamo lo hace a través de un correo electrónico (e-mail), el mismo debe enviarlo a la dirección de correo calidad@grupozoom.com
7. La notificación del reclamo deberá hacerla dentro de las 48 horas (2 días hábiles) siguientes de entregado el envío. En caso de siniestros (robos o extravíos) Zoom le notificará inmediatamente, y a partir de la fecha de notificación, tendrá igualmente 48 horas (2 días hábiles) para hacer efectivo su reclamo.
8. Una vez que usted hace efectiva la notificación de su reclamo, tendrá cinco (5) días hábiles para consignar los recaudos necesarios para la tramitación ante el seguro.
9. Los recaudos requeridos para la tramitación del reclamo ante el seguro son: Carta de Reclamo en Original, Factura Original de la Mercancía y Copia de la Guía con la cual viajó el envío o el Ticket de Casillero.

INDEMNIZACIÓN DEL SINIESTRO:

10. EMPRESA ASEGURADORA: Comunica a ZOOM acerca de la viabilidad o no de indemnizar el siniestro.
    - El tiempo de respuesta de la aseguradora oscila entre 30 y 60 días continuos dependiendo del tipo de siniestro.
11. ZOOM: Notifica al cliente la respuesta de la aseguradora en todos los casos.
    - Si el reclamo procede, ZOOM emitirá a favor del cliente (corporativo) una Nota de Crédito por el valor neto establecido, aplicable sobre las cuentas por cobrar que el cliente tenga a la fecha.

Continúa...

PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO

INDEMNIZACIÓN DEL SINIESTRO: ...continuación

NOTA: Los clientes crédito de Zoom deberán estar solventes para poder beneficiarse de las políticas de indemnización de la Compañía de Seguro.

- Si se trata de un cliente natural, cuyo servicio fue contratado por un punto de venta (taquilla) la indemnización procede mediante un cheque.