



Plan Accidentes con Asistencias



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
BANCOLOMBIA S.A. Establecimiento Bancario SEGUROS DE VIDA SUPRAMERICANA S.A.

PLAN ACCIDENTES con asistencias

CONDICIONES GENERALES

En este documento encontrará todas las coberturas, derechos y obligaciones que tiene como asegurado y los compromisos que SURA adquirió con usted por haber contratado el seguro Plan Accidentes con Asistencias.

Campo	Descripción del formato	Clausulado	Nota Técnica
1	Fecha a partir de la cual se utiliza	06/06/2018	30/07/2014
2	Tipo y número de la entidad	1411	1411
3	Tipo de Documento	P	NT - P
4	Ramo al cual pertenece	31	31
5	Identificación interna de la proforma	F-02-84-268	N-02-084-0029
6	Canal de comercialización	0 - R - 0 - 0	0 - R - 0 - 0

SECCIÓN 1 – COBERTURAS

COBERTURA DE MUERTE ACCIDENTAL

Si como consecuencia de un accidente el asegurado muere, SURA pagará a sus beneficiarios el valor asegurado.

Esta cobertura está condicionada a que la muerte se haya presentado dentro de los 180 días siguientes al accidente.

COBERTURA DE INVALIDEZ, PÉRDIDA O INUTILIZACIÓN POR ACCIDENTE

Si como consecuencia de un accidente el asegurado sufre alguna de las siguientes pérdidas o inutilizaciones, SURA le pagará los porcentajes del valor asegurado que a continuación se indican:

- a.** El 100% por toda lesión que le produzca al asegurado una pérdida permanente de capacidad laboral igual o superior al 50%.
- b.** El 100% por la pérdida total e irrecuperable de la visión por ambos ojos.
- c.** El 100% por la pérdida o inutilización total y permanente

- de ambas manos o de ambos pies o de una mano y un pie
- d.** El 100% por la pérdida total e irrecuperable de la visión por un ojo, conjuntamente con la pérdida o inutilización total y permanente de una mano o de un pie.
 - e.** El 100% por la pérdida total e irrecuperable del habla o de la audición por ambos oídos.
 - f.** El 60% por la pérdida o inutilización total y permanente de una mano o de un pie.
 - g.** El 60% por la pérdida total e irrecuperable de la visión por un ojo.
 - h.** El 20% por la pérdida o inutilización total y permanente del dedo pulgar de una de las manos.
 - i.** El 10% por la pérdida o inutilización total y permanente de uno de los dedos restantes de las manos.
 - j.** El 10% por la pérdida o inutilización total y permanente de uno de los dedos de los pies.

Esta cobertura está condicionada a que la pérdida o inutilización se haya presentado dentro de los 180 días siguientes al accidente y a que el asegurado haya sobrevivido por lo menos 30 días después de la ocurrencia del mismo.

SECCIÓN II – EXCLUSIONES

SURA no pagará las indemnizaciones establecidas en las coberturas, si la muerte, invalidez, pérdida, o inutilización es consecuencia directa, indirecta, total o parcial de:

- 1.** Lesiones causadas con arma de fuego, cortante, punzante o contundente ocurridas durante el primer año de vigencia del seguro.
- 2.** Cirugías estéticas o plásticas, exceptuando la generada por accidente no inducido.

- 3.** Suicidio o tentativa de suicidio, estando o no el asegurado en uso de sus facultades mentales.
- 4.** El uso de vehículos o artefactos aéreos en calidad de piloto, estudiante de pilotaje, mecánico de aviación o miembro de la tripulación.
- 5.** Actos de guerra interior o exterior, revolución, rebelión, sedición, asonada o actos violentos motivados por conmoción social o por aplicación de la ley marcial, prestación del servicio militar, naval, aéreo o de policía.
- 6.** Fisión o fusión nuclear o radioactividad.
- 7.** Intoxicaciones, lumbalgias, espasmos musculares y hernias de cualquier clase.

SECCIÓN III OTRAS CONDICIONES



DEFINICIONES

Siniestro

Se entiende por siniestro que ocurra uno de los eventos cubiertos por este seguro:

- 1.** Para la cobertura de muerte accidental, el siniestro es morir como consecuencia de un accidente.
- 2.** Para la de invalidez, pérdida o inutilización por accidente, el siniestro es que se estructure una pérdida de capacidad laboral superior al 50% o que se sufra una de las pérdidas o inutilizaciones descritas como consecuencia de un accidente.

Pérdida permanente de capacidad laboral

Se entiende por pérdida permanente de capacidad laboral

aquella certificada por una Administradora de Riesgos Laborales (A.R.L), una Administradora del Fondo de Pensiones (A.F.P), o un médico especialista en medicina laboral o salud ocupacional, con base en el Manual Único de Calificación de Invalidez vigente. En caso de discrepancia entre el dictamen del médico o entidad que certifica la pérdida permanente de capacidad laboral y SURA o si el asegurado se encuentra amparado por regímenes especiales como el del Magisterio, las Fuerzas Armadas o Ecopetrol, se tendrá como prueba definitiva el dictamen de la Junta Regional de Calificación de Invalidez.

Accidente

Se entiende por accidente, el hecho violento, externo, visible y fortuito que produzca en la integridad física del asegurado, lesiones corporales evidenciadas por contusiones, heridas visibles, lesiones internas médicamente comprobadas o ahogamiento.

Pérdida

Se entiende por pérdida lo siguiente:

1. Para la mano: amputación quirúrgica o traumática por la muñeca o parte proximal de ella.
2. Para el pie: amputación quirúrgica o traumática por el tobillo o parte proximal de él.
3. Para los dedos de las manos: amputación quirúrgica o traumática por la coyuntura metacarpofalangiana o parte proximal a ella.
4. Por los dedos de los pies: amputación quirúrgica o traumática por la coyuntura metatarsofalangiana o parte proximal a ella.

Inutilización

Se entiende por inutilización la pérdida de la funcionalidad total y permanente.



INICIO DE LA VIGENCIA

La protección establecida en las coberturas comienza a partir del momento en que se haya hecho el primer débito en la cuenta de ahorros, cuenta corriente o tarjeta de crédito.

VIGENCIA Y RENOVACIÓN

El seguro tiene una vigencia anual y al finalizar, se renovará automáticamente por un período igual. Recuerde que en cualquier momento puede solicitar a SURA que el seguro no se renueve y adicionalmente, dar por terminado el seguro si no desea continuar con la protección que este le brinda.

EDAD MÍNIMA Y MÁXIMA DE ASEGURAMIENTO

La edad mínima para poder ser asegurado es de 18 años y la máxima es de 65 años.

PAGO DE LA PRIMA

La prima es el precio del seguro y debe pagarse en forma mensual.

INCREMENTO ANUAL DE LA SUMA ASEGURADA

Las sumas aseguradas se incrementarán anualmente a partir de la fecha de inicio de la vigencia del seguro con base en el Índice de Precios al Consumidor, IPC, de los últimos doce (12) meses conocidos y certificados por el DANE, para lo cual, en el momento de afectarse alguno de los amparos del seguro, SURA liquidará las sumas a pagar teniendo en cuenta el valor alcanzado a la última renovación.

VALOR ASEGURADO

SURA pagará el valor asegurado cuando ocurra el siniestro y que corresponda a la cobertura afectada.

Para la cobertura de invalidez, pérdida o inutilización por accidente, el monto máximo que SURA pagará no podrá exceder en ningún caso del 100% valor asegurado, independientemente de que el asegurado haya sufrido más de una pérdida o inutilización.



Sin embargo, si SURA hace un pago por las pérdidas cubiertas en los literales h, i y j de las coberturas de invalidez, pérdida o inutilización y el porcentaje afectado es inferior al 50% del valor asegurado, este se restablecerá automáticamente con el fin de atender un nuevo accidente sin que el tomador tenga que pagar una prima adicional por este restablecimiento.

TERMINACIÓN DEL SEGURO

Este seguro terminará:

1. Por no pago de la prima dentro del mes siguiente a la fecha acordada.
2. A la muerte del asegurado.
3. Cuando el asegurado así lo determine informándose a SURA.
4. Cuando SURA así lo determine, mediante el envío de una comunicación escrita dirigida al asegurado con diez días de antelación a la terminación efectiva del seguro.
5. Cuando el asegurado cumpla 70 años. Si los cumple antes de la finalización de la vigencia, la cobertura se extenderá hasta la finalización de la misma.
6. Por el pago del 50 % o más del valor asegurado de la cobertura de invalidez, pérdida o inutilización por accidente.

Si después de la terminación de este seguro SURA llega a recibir cualquier prima, esto no significa que el seguro ha sido restablecido y por lo tanto, la obligación de SURA se limitará a la devolución de dicho valor.

La terminación de este seguro por cualquiera de estas causas implica también la terminación del anexo de asistencia.



PROCEDIMIENTO EN CASO DE RECLAMACIÓN

En caso de un evento cubierto por este seguro, el asegurado o sus beneficiarios deberán solicitarle a SURA el pago de la indemnización, acreditando su ocurrencia.



Pueden comunicarse por alguna de las siguientes opciones:

a) Línea de atención de SURA en Bogotá, Cali o Medellín al 437 88 88 o en el resto del país sin ningún costo 01 800 051 88 88.

b) Desde tu celular, marcando al #888.

c) Sucursal Telefónica Bancolombia en Bogotá 343 00 00, Medellín 510 90 00, Cali 554 05 05, Barranquilla 361 88 88 o desde el resto del país 01 800 091 23 45.

Por estos mismos medios, les sugerirán los documentos que deben presentar para soportar la reclamación.

SURA pagará la indemnización en un término inferior a un mes, contado a partir de la fecha en que se acredite la ocurrencia y cuantía del evento.

El asegurado o sus beneficiarios tendrán dos años para reclamarle a SURA el pago de la indemnización, contados a partir del momento en que conocen o deben tener conocimiento de la ocurrencia del evento cubierto. En cualquier caso, la reclamación no podrá presentarse después de pasados cinco años contados a partir del momento en que ocurrió el evento.

Si el asegurado debe dinero a SURA por esta póliza y a su vez, SURA tiene saldos a su favor pendientes de pago, la Compañía compensará dichos valores, de acuerdo a las reglas del Código Civil.

DOMICILIO

Sin perjuicio de las disposiciones procesales, para los efectos relacionados con el presente contrato, se fija como domicilio de las partes la ciudad de Medellín en la República de Colombia.



SECCIÓN IV ASISTENCIA INTEGRAL

Además de las coberturas indicadas, al contratar el Plan Accidentes con Asistencias, el asegurado, su cónyuge y sus hijos menores de 18 años, gozarán de asistencia ante emergencias, las 24 horas del día, los 365 días del año. Con solo una llamada a SURA, se pondrá a su disposición los recursos materiales y humanos necesarios para la atención de las emergencias presentadas y reportadas dentro de las siguientes 24 horas, con base en las siguientes condiciones.

ASISTENCIA AL HOGAR

Los servicios que se describen a continuación se proporcionarán las 24 horas del día y los 365 días del año. En condiciones normales los servicios de emergencia se atenderán en un máximo de 30 minutos dentro de los límites de la ciudad de que se trate. Todos los servicios están garantizados 60 días

contados a partir de la fecha de terminación de los trabajos. Los servicios de emergencia hogar tendrán un tope de \$208.000 por evento, incluyendo costos de mano de obra y materiales sin cargo para el asegurado, limitados a 4 eventos al año por tipo de servicio, el excedente lo asumirá el asegurado en caso de sobrepasarse el límite establecido, el servicio solo se prestará en el lugar de residencia permanente del asegurado entendiendo por tal su casa, apartamento o inmueble de habitación y vivienda permanente. Se podrá autorizar al asegurado el pago por reembolso en caso de no contar con un técnico para solucionar la emergencia en los tiempos requeridos, hasta el límite de la cobertura.

No hay lugar a los servicios cuando el daño es generado por una reforma locativa o es causado por razones diferentes a un hecho súbito e imprevisto.

1. Servicio de plomería



El asegurado tendrá derecho a servicio de plomería cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento o sanitarias propias de la vivienda del asegurado (Instalaciones hidrosanitarias o agua potable) se produzca una avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, se enviará con la mayor brevedad un técnico especializado, que realizará la "Asistencia de Emergencia" necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. El valor determinado para este servicio incluye el costo de los materiales y mano de obra, exclusivamente en los casos cuando se trate de reparación y/o sustitución de elementos de conducción de agua potable.

Exclusiones al servicio de plomería

- a.** Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, tanques aéreos y de reserva, llaves de paso, calentadores, arreglo de canales y bajantes que estén combinadas con desagües, cubiertas, cualquier material importado, reparación en áreas comunes y cajas de inspección, grifería interna sanitaria.
- b.** El arreglo de canales, canaletas y bajantes.
- c.** No cubre cambio o la reposición de accesorios durante la atención de la emergencia tales como llaves de paso, mezcladores, acoples, pomos vástagos, cualquier tipo de empaque, sifones, kit sanitario, sanitario, sifones, mangueras, emboquillamiento o impermeabilización.
- d.** No cubre tubería galvanizada, de hierro, cemento, asbesto, radiadores, aparatos de aire acondicionado, cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, motobombas, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda, reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones.
- e.** No se cubren ningún tipo de destaponamiento.

2. Servicio de electricidad



Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior del inmueble asegurado (casa, apartamento de uso habitacional) se produzca

una falta de energía eléctrica ya sea de forma total o parcial (corto circuito), se enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

Exclusiones al servicio de electricidad

Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de:

- a.** Enchufes o interruptores deteriorados.
- b.** Elementos de iluminación tales como lámparas y su respectivo balastro, socket, bombillos especiales, balas, bombillos de intemperie, ni ningún tipo de bombillo o tubo fluorescente.
- c.** Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general, cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- d.** Daños y/o cortes de energía o suspensión del servicio por parte de la empresa de energía, así como los arreglos en las redes públicas de suministro.
- e.** Sistemas eléctricos en el citófono, puertas eléctricas, sistemas de seguridad y timbres.

3. Servicio de vidriería



Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas o de cualquier otra superficie de cristal que forme parte del cerramiento de la vivienda, se enviará con la mayor brevedad un técnico que realizará la "Asistencia de Emergencia", siempre y cuando las

circunstancias lo permitan. Se entiende por vivienda, casa o apartamento de uso habitacional, que corresponda a la residencia permanente del asegurado. El valor de la asistencia incluye el costo de los materiales y mano de obra.

Exclusiones servicio de vidriería

- a.** Todo tipo de vidrios que, a pesar de hacer parte de la edificación, en caso de una rotura no comprometa el cerramiento de la vivienda.
- b.** Vidrios con diseño especial o acabados.
- c.** Los vidrios de patios internos, vidrios de división interna, claraboyas y puertas de baño.
- d.** Vidrios rotos por marcos deteriorados o por asentamiento de la edificación.
- e.** Vidrios rotos por desmonte de rejas soldadas o empotradas. Vidrios vencidos o rotos con daños preexistentes a la iniciación de la vigencia de la asistencia.
- f.** Vidrios provisionales o cualquier tipo de cubierta provisional, previo a la instalación del vidrio final.
- g.** Materiales que no estén a la venta en la ciudad de residencia en caso que el vidrio deba ser suministrado desde otra ciudad, el costo será a cargo del asegurado. Tampoco se cubren materiales discontinuados, marcos, ventanas, ni cualquier clase de espejo, domos, vitrales, películas de seguridad, polarizados, logos, emblemas, cintas de seguridad y en general cualquier accesorio diferente al vidrio. Adicional, la reposición de vidrios no es objeto de garantía.



4. Servicio de cerrajería



Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves o inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura del inmueble, se enviará con la mayor brevedad un técnico especializado que realizará la "Asistencia de Emergencia " necesaria para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta de la vivienda. Se hará el suministro de la cerradura en caso de que tenga que ser taladrada para restablecer el ingreso a la vivienda. El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

Exclusiones servicio de cerrajería

- a. Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de cerraduras que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores, así como también la apertura o reparación de cerraduras de guardarropas, alacenas o chapas de seguridad, electrónicas, importadas o de diseño especial. Igualmente se excluye el arreglo y/o reposición de las puertas mismas (incluyendo hojas y marcos).
- b. Se excluyen cerraduras eléctricas, sistemas de seguridad y chapas de seguridad.

5. Asistencia de profesionales



Cuando el asegurado lo solicite, SURA hará conexión y coordinará el envío de un pintor, albañil, carpintero, ornamentador, decorador, arquitecto, ingeniero civil o técnicos de instalación de sistemas de sonido que sean requeridos. Se asesorará en aspectos relacionados con costos y se hará seguimiento a los trabajos realizados. Sin embargo, la responsabilidad del contrato con el prestador del servicio y su costo es del asegurado.

6. Conductor profesional por emergencia



En caso que el asegurado se encuentre imposibilitado para conducir a consecuencia de enfermedad, accidente o por el consumo de bebidas alcohólicas, a solicitud del asegurado, se coordinará el envío de un carro o de un conductor, el cual lo asistirá y llevará hasta su residencia. Este servicio se prestará

en un radio de 30 kilómetros a la redonda del perímetro urbano en ciudades principales las 24 horas, los 365 días del año. Se presta a un solo destino, este servicio deberá ser solicitado con mínimo 6 horas de anticipación, limitado a 4 eventos al año, exclusivo para los clientes que tienen vehículo y no aplica para motos.

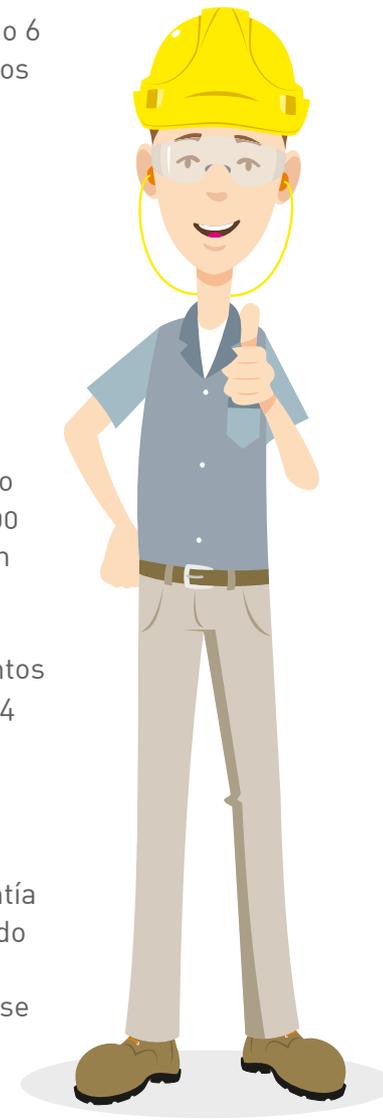
7. Mensajería por emergencia



Si el asegurado requiere un servicio de entrega de documentos o elementos personales desde el inmueble de residencia a la oficina o viceversa, se prestará el servicio de mensajería dentro del perímetro urbano y en horario de 8:00 am a 5:00 pm. Debe ser solicitado con un mínimo de tres (3) horas. Se transporta elementos no constituidos de valor, se presta servicio de mensajería de elementos con un peso máximo un kilo. Limitado a 4 eventos al año.

Garantía general de servicio

Los trabajos realizados por el personal autorizado por SURA, tendrán una garantía de dos (2) meses, la cual se pierde cuando el asegurado adelante trabajos con personal diferente o cuando se no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.





ASISTENCIA A MASCOTAS

Se brindará al asegurado, asistencia veterinaria para su mascota, sea perro o gato:

1. Orientación y descuentos

Orientación telefónica, referencias de clínicas veterinarias, red de descuentos en almacenes de venta de alimentos y accesorios por pago con la tarjeta de crédito Bancolombia (solo en ciudades principales). Todos estos servicios son ilimitados.

2. Consulta médica veterinaria a domicilio

En caso de urgencia de la mascota y si el usuario requiere de consulta médica a consecuencia de un accidente o enfermedad, SURA coordinará la consulta de un médico veterinario especialista en pequeñas especies. Este servicio está limitado a 4 eventos al año hasta un tope de \$208.000 por evento y se presta únicamente en ciudades principales.

3. Traslado de mascotas

Si la mascota lo requiere, se trasladará a un centro de atención en caso de emergencia, previa autorización del médico veterinario de call center. Este servicio está limitado a 4 eventos al año hasta un tope de \$ 208.000 por evento.

4. Referenciación

SURA le referirá cementerios de mascotas, boutiques veterinarias y adiestradores de perros.



ASISTENCIA ESCOLAR

SURA pone a disposición de los hijos menores de 12 años del asegurado, expertos profesores en educación preescolar y básica primaria, las 24 horas del día, los 365 días del año para consultar telefónicamente dudas sobre tareas o trabajos de investigación. Esta asistencia también incluye:

1. Tutorías

Tutorías a domicilio máximo dos (2) horas por tutoría, de lunes a sábado entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m. Solo aplica Bogotá, Cali y Medellín. Durante las tutorías el menor debe estar acompañado por un adulto. Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad.

2. Orientación y descuentos

Cuando el asegurado lo requiera podrá contar con las siguientes orientaciones: información telefónica de páginas WEB, referencia de profesores especializados en la preparación de examen de ICFES, información de librerías y papelerías, referencia de traductores (inglés, francés, alemán, portugués), referencia de colegios y universidades, Infoescolar 24 horas (bibliotecas, museos, calendarios escolares, fechas de matrículas, etc) y red de descuentos en compra de útiles escolares por pago con tarjeta de crédito Bancolombia.

3. Mensajería

Si el asegurado requiere un servicio de entrega de documentos



o elementos escolares para su hijo menor de 12 años, desde el inmueble de residencia al colegio, SURA coordinará el servicio de mensajería. El servicio incluye solo un trayecto, dentro del perímetro urbano. También podrá solicitar el envío a domicilio de material escolar con costo al asegurado. Este servicio está limitado a 4 eventos al año. El servicio se presta dentro del perímetro urbano.

ASISTENCIA AL PC



SURA pone a disposición del asegurado las 24 horas del día, los 365 días del año, consulta técnica telefónica para la configuración de periféricos, la instalación de anti-spyware y antivirus, el filtrado de contenidos de páginas WEB, asesoría sobre software o hardware, en el registro de dominios y referenciación de tiendas especializadas. Así mismo, el asegurado podrá solicitar el envío de un técnico a domicilio dentro del perímetro urbano y alquilar computadores e impresoras con costo preferencial.

ASISTENCIA MÉDICA

1. Orientación médica telefónica

En situaciones de emergencia médica, el asegurado, conyuge y sus hijos menores de 18 años, tienen acceso las 24 horas, los 365 días del año al servicio de la línea médica de asistencia donde un médico le atenderá la llamada y orientará en cual procedimiento seguir según la sintomatología manifestada, orientará las conductas provisionales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional médico- paciente. El servicio es ilimitado.

2. Servicio de ambulancia

En caso que el grupo familiar del asegurado, cónyuge y sus hijos menores de 18 años requiera un traslado médico terrestre de emergencia dentro del territorio colombiano a consecuencia de una lesión súbita o traumatismo que constituya una emergencia vital y que requiera un traslado médico en ambulancia, SURA, contando con previa autorización del médico del call center, coordinará y hará seguimiento hasta el

arribo de unidades médicas para trasladar al beneficiario hasta el centro médico asistencial más cercano. Limitado a 4 eventos al año.

• **Transporte asistencial medicalizada (TAM):**

en situaciones de peligro inminente de muerte, las cuales requieren de desplazamiento de una unidad con paramédicos.

• **transporte asistencial básico (TAB):**

en situaciones que, si bien no existe peligro inminente de muerte, se requiere una rápida intervención médica en un centro asistencial, ya sea para calmar los síntomas o prevenir complicaciones de mayor importancia. No están cubiertos segundo traslado y/o interhospitalario, este servicio será prestado en las principales ciudades del país, dentro del perímetro urbano.

3. Médico a domicilio

SURA prestará el servicio de médico a domicilio dentro del perímetro urbano con el fin de asistir al asegurado desde la comodidad de su hogar en los casos que presente una emergencia médica o lesión que no requiera ser tratada en un centro asistencial. El servicio está sujeto a previa autorización del médico del call center de SURA. El servicio se prestará en las principales ciudades del país dentro del perímetro urbano limitado a 4 eventos al año.

4. Enfermera a domicilio

Cuando el asegurado requiera cuidados primarios de enfermería relacionados con enfermedades de bajo riesgo que no son emergencia vital ni comprometen la vida del asegurado, SURA enviará al domicilio del asegurado una enfermera para la

atención básica. El servicio está sujeto a previa autorización del médico del call center de SURA. Limitado a 4 eventos al año, se cubrirá por evento máximo hasta ocho (8) horas de asistencia. Únicamente ciudades principales dentro del perímetro urbano.

5. Mensajería por convalecencia

Si el asegurado se encuentra en estado de convalecencia por prescripción médica y requiere un servicio de entrega de documentos o elementos personales desde el inmueble de residencia al lugar que el asegurado lo requiera, SURA coordinará el servicio de mensajería. El servicio incluye un solo trayecto dentro del perímetro urbano y paquetes de peso no superior a un kilo. No se transporta elementos de valor. Limitado a 4 eventos al año.

6. Toma de muestras a domicilio

En caso que el asegurado requiera toma de muestra de laboratorio con previa autorización médica, SURA coordinará el envío de personal calificado. La toma de muestras se realizará en horario de 7:00 am -12:00 m en la residencia del asegurado u oficina. La toma de muestras incluye: glicemia, perfil lipídico y parcial de orina. No se incluyen en este servicio pruebas de embarazo, pruebas de coagulación y pruebas hormonales. El asegurado podrá dirigirse 48 horas después al laboratorio indicado para recoger los resultados, el costo del examen corre por cuenta del asegurado. Limitado a 4 eventos al año.

ASISTENCIA VEHICULAR



SURA pone a disposición del asegurado, los servicios de asistencia vial que se detallan a continuación. Estos servicios serán prestados en las principales ciudades del país e intermedias que no superen un radio de 30 kilómetros.

1. Grúa

En caso de accidente automovilístico o avería que no permita la circulación autónoma del automóvil o moto de propiedad o no del asegurado, SURA gestionará y asumirá el costo de los servicios de grúa o plataforma hasta el destino que indique el asegurado. El servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las principales ciudades del país. No incluye servicios adicionales como horas de espera, maniobras, rescate y/o carro taller, solamente incluye traslado del vehículo por un trayecto. El excedente sobre el límite será pagado por el asegurado. En todos los casos, el asegurado deberá acompañar la grúa durante el traslado. Limitado a 4 eventos al año hasta un tope de \$ 208.000 por evento.

2. Envío de auxilio vial básico

En caso que el automóvil requiera cambio de llanta por pinchada (no aplica para motos), gasolina, paso de corriente o cerrajería, SURA organizará y asumirá el costo del envío de un prestador de servicios para solucionar las eventualidades mencionadas, de tal forma que el automóvil pueda movilizarse por sus propios medios. El suministro de gasolina es hasta 3 galones.

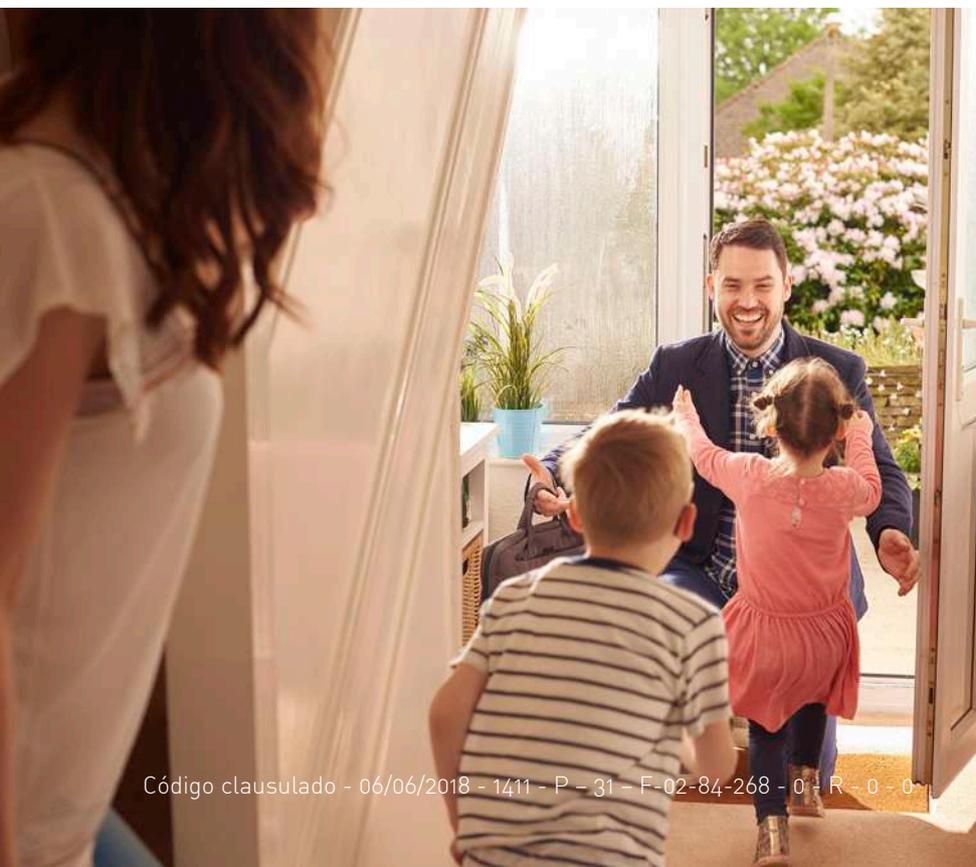
El servicio no incluye el costo de la gasolina, llantas, llaves, cerraduras y las reparaciones adicionales, los cuales serán asumidos por el asegurado. En todos los casos, el asegurado deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios. Limitado a 4 eventos al año hasta un tope de \$ 208.000 por evento.

3. Orientación

SURA referirá centros de servicio autorizados y agencias automotrices existentes, localización y envío de repuestos.

4. Asistencia legal en caso de accidente

En caso de accidente, SURA designará un abogado que acudirá al lugar de los hechos y prestará asesoría jurídica sobre las diligencias que se derivan del accidente de tránsito cuando el accidente ocasionado se presente con el automóvil del asegurado y este sea conducido por él. Asistencia al mismo frente a las autoridades de tránsito, de igual forma vigilará la elaboración del informe de accidente y de la citación a audiencia de conciliación y tomará los datos de los testigos. El asegurado deberá acompañar en todo momento al abogado designado, este servicio será prestado en Bogotá, Cali y Medellín dentro del perímetro urbano. Limitado a 4 eventos al año hasta \$ 110.000 por evento.



ASISTENCIA JURÍDICA



SURA pondrá a disposición del asegurado los servicios de asesoría legal telefónica las 24 horas del día, los 365 días del año de manera ilimitada, para cualquier consulta telefónica, relacionada con asuntos comerciales, laborales o civiles.

Se dará una orientación jurídica en aspectos relativos a derecho civil, derecho administrativo y tributario, derecho mercantil y laboral, cuando se requiera adelantar una consulta básica en tales aspectos.

1. Asesoría legal telefónica en caso de robo al hogar

Se pondrá a disposición del asegurado, un equipo de abogados para orientarle vía telefónica, sobre consultas relacionadas con asuntos de robo a su hogar. Servicio ilimitado.

2. Asesoría legal telefónica en caso de muerte accidental

En caso de fallecimiento del asegurado, SURA proporcionará los siguientes servicios: asesoría y gestión para obtener certificado de defunción ante registro civil, asesoría para tramitar la necropsia cuando las circunstancias y la ley lo permitan, notificación a acreedores para liberación de deudas con las entidades de crédito. Servicio ilimitado.

ASISTENCIA EN EVENTOS SOCIALES



SURA pondrá a disposición del asegurado servicios de mesero, barman o chef en casa, con un aviso previo mínimo de 48 horas. Este servicio no incluye los ingredientes, estos deben ser

previamente comprados por cuenta del asegurado. Limitado a 2 eventos al año hasta \$ 208.000 por evento. Solo aplica para Bogotá, Cali, Medellín.

EXCLUSIONES

Además de las exclusiones indicadas en cada una de las coberturas, SURA no dará amparo, bajo ninguna circunstancia en los siguientes casos:

1. Cuando el asegurado o beneficiario no se identifique como asegurado del Plan Accidentes con Asistencias.
2. Cuando no esté pagado el costo anual del servicio del Plan Accidentes con Asistencias o éste se encuentre suspendido por cualquier causa.
3. Cuando los servicios hayan sido contratados por el asegurado sin el previo consentimiento y autorización dada por la compañía.
4. Cuando se trate de servicios adicionales que el asegurado haya contratado directamente con el técnico especialista reparador, bajo su cuenta y riesgo.
5. Cuando los daños o necesidad sean causada por mala fe del asegurado.
6. Cuando los daños o necesidad sea consecuencia de fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
7. Cuando los daños o necesidad tuviesen origen o fuese una consecuencia directa o indirecta de huelgas, guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del Estado o el orden público.



RESPECTO DE LOS SERVICIOS RELATIVOS A AUTOMÓVILES:

1. Cuando se trate de vehículos de capacidad igual o superior a 3.5 toneladas, estén destinados al transporte público de carga o de pasajeros.
2. Cuando se trate de taxis, busetas, colectivos, autobuses o vehículos arrendados.
3. Cuando la avería o el accidente automovilístico tenga relación con la participación del asegurado en cualquier clase de carreras, competiciones o exhibiciones.
4. Cuando se trate de golpes o choques intencionados, así como cuando se deriven de la participación del automóvil en actos criminales.
5. Cuando se trate de labores de mantenimiento, revisiones al automóvil, reparaciones mayores y la compostura o

armado de partes previamente desarmadas por el asegurado o por un tercero.

6. Cuando se trate del remolque del automóvil con carga o con heridos o de recuperar un automóvil atascado o atorado.

LUGARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y REEMBOLSOS

Los servicios descritos se prestarán, con las limitaciones indicadas, en Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Cartagena, Santa Marta, Bucaramanga, Pereira, Manizales, Ibagué, Cúcuta, Pasto, Villavicencio, Soacha, Armenia, Popayán, Sincelejo y Tunja. En lugares diferentes a estas ciudades principales, donde no cuente con la red de proveedores para poder prestar el servicio, este se hará a través de reembolso al asegurado, hasta los límites y condiciones establecidas en el clausulado.

En los casos en los cuales haya lugar a reembolso, el asegurado deberá solicitar antes de contratar un servicio cubierto por el presente anexo. La autorización se debe solicitar de la manera indicada en la siguiente cláusula. Una vez recibida la solicitud previa, SURA le dará al asegurado un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización.

En ningún caso SURA realizará un reembolso sin que el asegurado haya remitido las facturas originales y estas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley. De cualquier manera, SURA se reserva el derecho de prestar directamente la asistencia objeto del presente anexo, en aquellos sitios donde a su propio juicio lo estime conveniente.

SOLICITUD DE ASISTENCIA

En caso de presentarse un evento cubierto por el presente anexo, el asegurado deberá solicitar el servicio siempre en forma telefónica, informando el nombre del asegurado, el destinatario de la prestación, el número de documento de identidad, la dirección, el número de teléfono del inmueble y el tipo de asistencia requerida.

En cualquier caso, no podrán ser atendidos los reembolsos de servicios distintos a los autorizados por el Servicio de Asistencia de SURA, incluyendo las exclusiones mencionadas en las presentes condiciones generales.

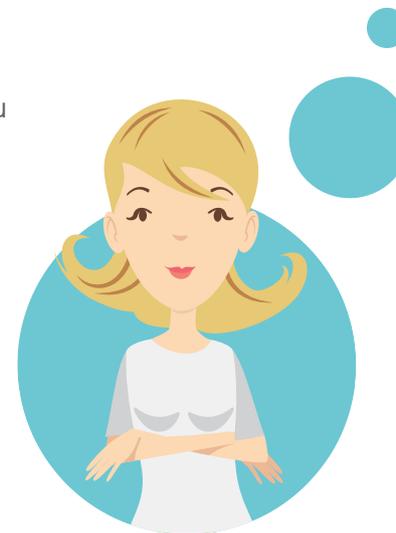
Cuando se agote la suma asegurada fijada como límite para las coberturas, el asegurado asumirá por cuenta propia el exceso a que hubiere lugar.

EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

SURA queda relevada de responsabilidad cuando por causas de fuerza mayor o decisión autónoma del asegurado o de sus responsables, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones previstas; así mismo, queda exonerada de responsabilidad por eventuales retrasos debido a contingencias o hechos imprevisibles, incluidos los de carácter meteorológico o de orden público que provoquen una ocupación preferente y masiva de los reparadores destinados a tales servicios. Así como tampoco, cuando se presenten daños en las líneas telefónicas o en general en los sistemas de comunicación.

GARANTÍA DE SERVICIO

SURA dará garantía de dos (2) meses por todos los trabajos realizados por los técnicos o su personal autorizado que se deriven de este anexo. Esta garantía se pierde cuando el asegurado adelante trabajos con otro personal diferente, sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de una incidencia sobre dichos trabajos.



En caso de tener peticiones, quejas o reclamos, podrás comunicarte con las siguientes líneas de atención:



Sucursal Telefónica:

Bogotá 343 00 00 - Medellín 510 90 00

Cali 554 05 05 - Barranquilla 361 88 88

Desde el resto del país 01 8000 912345



Línea de Atención al Cliente:

Bogotá, Cali y Medellín 437 88 88

Línea Nacional 01 8000 518888

Celular: #888

SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A. asume exclusivamente la responsabilidad del cumplimiento de las obligaciones relacionadas con el presente contrato frente al consumidor financiero.

Para más información visita www.segurossura.com.co y www.grupobancolombia.com