

SEGUROS



Seguro
Viaje Nacional

SEGURO VIAJE NACIONAL

En este documento encontrarás todas las coberturas, derechos y obligaciones que tienes como asegurado y los compromisos que SURA adquirió contigo por haber contratado el SEGURO VIAJE NACIONAL.

SURA se responsabilizará de la prestación de las coberturas originadas desde la fecha de inicio de vigencia, las cuales serán prestadas por red propia o proveedores.

Recuerda que para activar las coberturas de este producto deberás, previamente y en todos los casos, comunicarte con nosotros por cualquiera de los medios autorizados. En caso de no hacerlo, tendrás 72 horas para reportarnos lo ocurrido e iniciar un proceso de reembolso el cual estará sujeto a los siguientes criterios y valores:

- No podrán superar el valor máximo de la cobertura contratada.
- No podrán superar los valores que SURA hubiera pagado a un prestador de su red en el mismo caso.
- Se deberá ajustar a los valores de la región donde se produjo el evento.

Este documento está dirigido al asegurado.

Contenido

SEGURO VIAJE NACIONAL

■ Sección 1 - ¿Qué cubre este seguro?

ACCIDENTES PERSONALES

1. Muerte accidental
2. Invalidez, pérdida o inutilización por accidente
3. Gastos médicos por accidente o enfermedad
4. Renta por hospitalización

ASISTENCIAS MÉDICAS

1. Urgencias odontológicas
2. Atención médica telefónica, virtual o en domicilio
3. Medicamentos ambulatorios

GASTOS DE ACOMPAÑAMIENTO EN VIAJE

1. Gastos de hotel
2. Gastos de desplazamiento
3. Gastos de desplazamiento y hospedaje de un acompañante
4. Gastos de traslado sanitario o en caso de muerte
5. Regreso de acompañante del asegurado fallecido
6. Gastos de desplazamiento por regreso anticipado
7. Orientaciones jurídicas telefónicas

■ Sección 2 - ¿Qué no cubre este seguro?

■ Sección 3 - Otros aspectos importantes de tu seguro

*Asegurarte de moverte,
es asegurarte de vivir.*

■ Sección 4 - Glosario

1. Accidente
2. AFP
3. Atención odontológica paliativa
4. Beneficiario
5. Deportes extremos
6. EPS
7. Junta regional
8. Lugar de cobertura
9. Prima
10. Primer grado de consanguinidad
11. Revocado
12. Segundo grado de consanguinidad
13. SMDLV
14. Tercer grado de consanguinidad
15. Viaje
16. Vigencia

SEGURO HURTO DE DOCUMENTOS EN VIAJE

■ Sección 1 - ¿Qué cubre este seguro?

1. Protección por hurto de documentos

■ Sección 2 - ¿Qué no cubre este seguro?

■ Sección 3 - Otros aspectos importantes de tu seguro

■ Sección 4 - Glosario

1. Hurto

*Asegurarte de moverte,
es asegurarte de vivir.*

.....

SEGURO EQUIPAJE PROTEGIDO

Sección 1 - ¿Qué cubre este seguro?

1. Retraso de equipaje
2. Pérdida de equipaje

Sección 2 - ¿Qué no cubre este seguro?

Sección 3 - Otros aspectos importantes de tu seguro

Sección 4 - Glosario

1. Compañía de transporte
2. Equipaje
3. Pérdida de equipaje

SEGURO CANCELACIÓN DE VIAJE

Sección 1 - ¿Qué cubre este seguro?

1. Cancelación de viaje por motivos de compañía transportadora
2. Cancelación de viaje por motivos de salud
3. Cancelación de viaje por motivos laborales
4. Cancelación de viaje por motivos climáticos u otros eventos naturales
5. Cancelación de viaje por otros motivos demostrables

Sección 2 - ¿Qué no cubre este seguro?

Sección 3 - Otros aspectos importantes de tu seguro

Sección 4 - Glosario

1. Cancelación de viaje
2. Certificado de cancelación
3. Itinerario
4. Primer grado de consanguinidad
5. Segundo grado de consanguinidad

Asegurarte de moverte,
es asegurarte de vivir.

.....

SEGURO VIAJE NACIONAL

Campo	Descripción	Código clausulado	Código nota técnica
1	Fecha a partir de la cual se utiliza	10/06/2020	28/02/2018
2	Tipo y número de la entidad	1318	1318
3	Tipo de documento	P	NT-P
4	Ramo al cual pertenece	31	31
5	Identificación interna de proforma	F-13-18-0084-319	N-01-084-0002
6	Canal de comercialización	DRCI	

SECCIÓN 1 - ¿QUÉ CUBRE ESTE SEGURO?

ACCIDENTES PERSONALES

1. MUERTE ACCIDENTAL

Si mueres como consecuencia de un accidente ocurrido durante tu viaje, SURA pagará a tus beneficiarios de ley el valor asegurado. Esta cobertura está condicionada a que la muerte se haya presentado dentro de los 180 días calendario siguientes al accidente.

2. INVALIDEZ, PÉRDIDA O INUTILIZACIÓN POR ACCIDENTE

Si como consecuencia de un accidente ocurrido durante tu viaje sufres una invalidez, pérdida o inutilización de una parte de tu cuerpo, SURA pagará el 100% del valor asegurado de esta cobertura si la Junta Regional, tu AFP o EPS diagnostica una pérdida de tu capacidad laboral igual o superior al 50%. Si el diagnóstico es inferior, SURA te pagará esta cobertura de acuerdo con el porcentaje diagnosticado por la junta y tu valor asegurado continuará siendo el mismo. Ten presente que este diagnóstico está sujeto al Manual Único de Clasificación de Invalidez vigente que determina la pérdida de capacidad laboral y ocupacional.

Esta cobertura está condicionada a que sobrevivas 180 días calendario después del accidente y que la invalidez, pérdida o inutilización se haya estructurado por accidente dentro de los mismos 180 días.

3. GASTOS MÉDICOS POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD

Si como consecuencia de un accidente o una enfermedad requieres atención médica durante tu viaje, SURA coordinará y pagará los servicios médicos realizados sin exceder el valor asegurado de esta cobertura a la fecha del incidente. Debes tener en cuenta que la cobertura de gastos médicos únicamente será para garantizar tu recuperación y condiciones físicas que te permitan continuar con tu viaje o regresar a tu lugar de origen, no podrás utilizarla para procedimientos electivos, adelantar tratamientos de larga duración u otras situaciones presentadas por fuera del tiempo de la vigencia de este seguro.

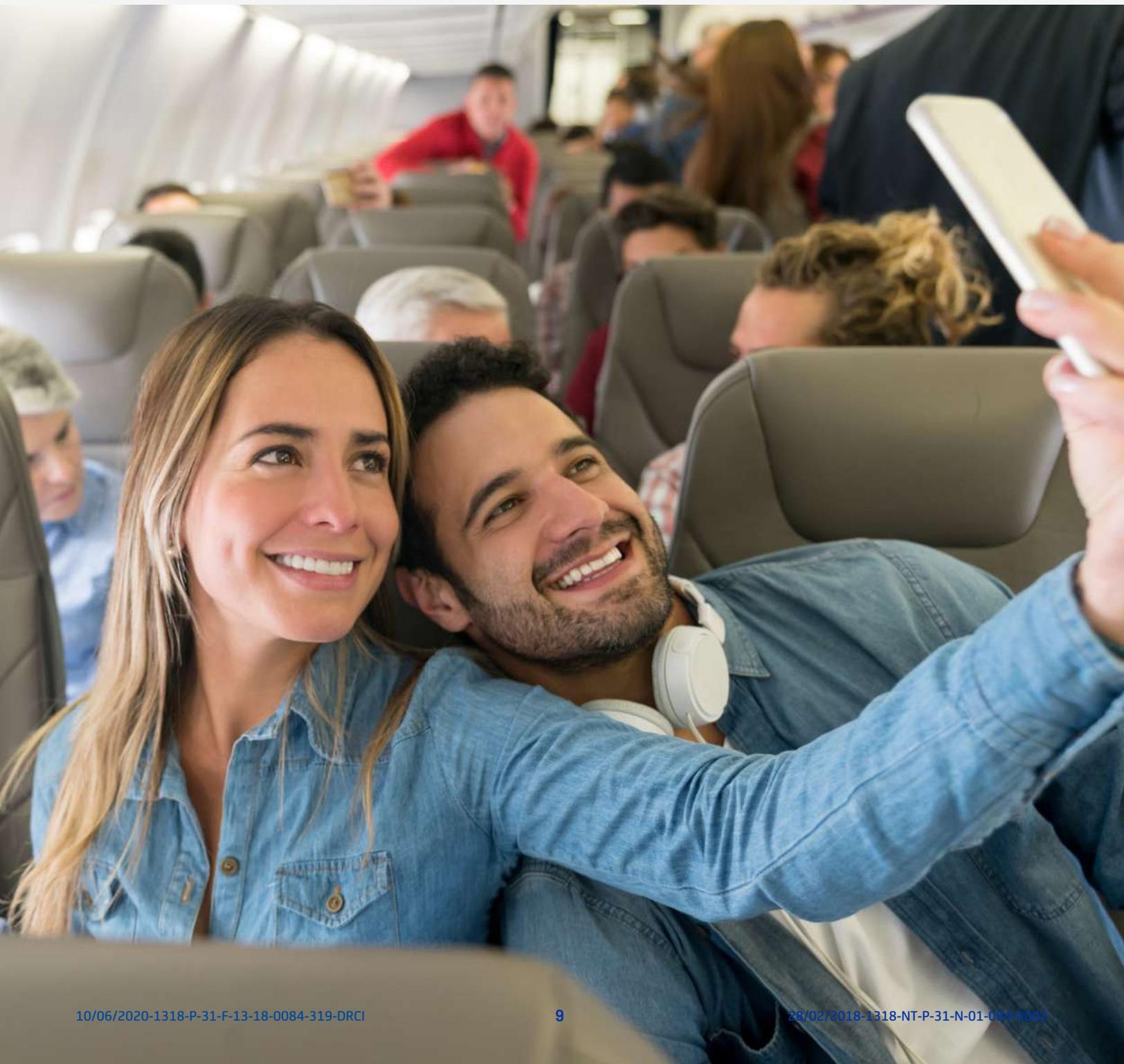
Además, esta cobertura incluye:

- Prestación de atención médica en instituciones y en caso de requerirlo, atención con especialistas. Así mismo, el traslado entre instituciones médicas si un profesional de la salud autorizado recomienda su cambio para continuar con la atención.
- Hospitalización según criterios de SURA en el centro médico más próximo y adecuado para recibir la atención.
- Exámenes médicos complementarios de acuerdo con los requerimientos del equipo médico de urgencias que esté atendiendo tu caso. Debes tener presente que estos exámenes serán cubiertos siempre que sean complemento de la atención médica cubierta por éste seguro, en ningún caso cubrirá gastos por tratamientos iniciados previos al viaje o posterior a este.
- Atención médica a mujeres en estado de embarazo hasta la semana 32 de gestación por complicaciones claras e imprevistas, incluyendo partos prematuros y abortos espontáneos.
- Atención médica por práctica de deportes extremos de carácter recreativo que involucren ocio, recreación, salud o ejercicio siempre que estos se practiquen en los espacios adecuados para hacerlo, siguiendo la reglamentación (elementos de protección y permisos de funcionamiento) y bajo el cuidado de personal capacitado y certificado para su desarrollo.

**Asegurarte de moverte,
es asegurarte de vivir.**

4. RENTA POR HOSPITALIZACIÓN

Si como consecuencia de un accidente o enfermedad durante la vigencia de tu seguro te hospitalizan por más de 48 horas, SURA te pagará una renta por los días que resultes hospitalizado, sean continuos o discontinuos, siempre y cuando sea por la misma causa, sujetándose a un máximo de 5 días de renta.



◆ ASISTENCIAS MÉDICAS

Las siguientes asistencias están incluidas dentro de los gastos médicos detallados previamente en este clausulado.

1. URGENCIAS ODONTOLÓGICAS

SURA a través de su red de proveedores coordinará y pagará los gastos ante cualquier ocasión inesperada que amerite una atención odontológica paliativa o urgente para tratar el dolor derivado de accidentes o enfermedad originados por las siguientes causas: infecciones, abscesos, pulpitis, fractura, inflamación o hemorragia.

2. ATENCIÓN MÉDICA TELEFÓNICA, VIRTUAL O EN DOMICILIO

SURA te prestará el servicio de atención médica telefónica o virtual como primera atención en caso de enfermedad o accidente, y podrá a través de su red de proveedores, en caso de considerarlo necesario, coordinar el envío de un médico al lugar donde te encuentres para que seas atendido. Debes tener en cuenta que el servicio en domicilio está sujeto a disponibilidad según tu ubicación.

3. MEDICAMENTOS AMBULATORIOS

SURA te reembolsará el valor pagado por los medicamentos que hayan sido prescritos por el profesional de la salud autorizado como consecuencia de una atención médica cubierta por este seguro. Debes tener en cuenta que al momento de usar esta asistencia se disminuirá tu valor asegurado en la cobertura de gastos médicos por accidente o enfermedad según el valor de los medicamentos adquiridos. Esta cobertura no reembolsará el gasto de medicamentos prescritos previos o posterior al viaje ni para la realización de algún tratamiento particular.

► GASTOS DE ACOMPAÑAMIENTO EN VIAJE

Las siguientes asistencias buscan acompañarte en situaciones adversas que se te puedan presentar durante tu viaje con el fin de facilitar el acceso a servicios que de otra forma serían difíciles de adquirir.

1. GASTOS DE HOTEL

SURA coordinará y pagará, con su red de proveedores, los gastos adicionales generados de hotel para ti y un acompañante en caso de que seas hospitalizado por accidente, enfermedad o que tengas una incapacidad médica firmada por un profesional de la salud autorizado en el lugar donde te encuentres, ya sea en el trayecto o lugar de destino, y donde se manifieste que no puedes continuar el viaje o desplazarte de regreso a tu ciudad de origen.

2. GASTOS DE DESPLAZAMIENTO

SURA coordinará y pagará los gastos generados por los traslados a la ciudad de origen o al próximo destino para ti y un acompañante en caso de que seas hospitalizado por accidente o enfermedad, tengas una incapacidad o recomendación médica firmada por un profesional de la salud autorizado en el lugar donde te encuentres, ya sea en el trayecto o lugar de destino, y donde se manifieste que no puedes continuar el viaje o desplazarte de regreso a tu ciudad de origen.

3. GASTOS DE DESPLAZAMIENTO Y HOSPEDAJE DE UN ACOMPAÑANTE

Si estando solo en tu viaje te hospitalizan por dos o más días, SURA coordinará y pagará los gastos de transporte ida y regreso y los gastos de hospedaje de un acompañante para que esté contigo en el lugar donde te encuentres.

4. GASTOS DE TRASLADO SANITARIO O EN CASO DE MUERTE

Si como consecuencia de un accidente o enfermedad, y según criterios del departamento médico de SURA, debes ser trasladado a tu ciudad de origen para realizar la atención médica requerida, SURA coordinará y pagará tu traslado con acompañamiento de un profesional de la salud en caso de ser estrictamente necesario. Recuerda que los servicios médicos que requieras en tu ciudad de origen no estarán amparados por este seguro. Así mismo, si mueres en el lugar donde te encuentres, SURA coordinará y pagará el traslado del cuerpo hasta la ciudad de origen o lugar donde se vayan a realizar las exequias en el territorio Nacional.

5. REGRESO DE ACOMPAÑANTE DEL ASEGURADO FALLECIDO

Si como consecuencia de un accidente o enfermedad mueres en el lugar donde te encuentres, SURA coordinará y pagará los gastos de traslado de un acompañante hasta su domicilio o lugar de las exequias. Si el acompañante es un menor de edad o un adulto mayor y se encuentra solo, SURA gestionará el servicio de acompañante con la compañía contratada. Para menores de edad, este traslado se activará siempre y cuando se tenga autorización de un familiar del menor hasta tercer grado de consanguinidad.

6. GASTOS DE DESPLAZAMIENTO POR REGRESO ANTICIPADO

SURA coordinará y pagará los gastos de traslado para ti y para máximo un acompañante si debes interrumpir tu viaje y regresar de manera anticipada a tu ciudad de origen porque se presentó un siniestro grave en tu domicilio como: hurto, incendio, inundación, derrumbe, explosión, enfermedad, accidente grave, muerte de esposo(a) o un familiar hasta segundo grado de consanguinidad.

7. ORIENTACIONES JURÍDICAS TELEFÓNICAS

Si llegas a necesitar asesoría jurídica por inquietudes o inconvenientes durante tu viaje, contarás con orientaciones tales como, pero no limitadas a:

- Conocer cómo debes coordinar la entrada y la salida de un menor de 14 años cuando viaja con uno de sus padres o sin ellos.
- Conocer cómo debes organizar la cuota alimentaria cuando vas de viaje a alguna ciudad distinta a la de origen dentro de Colombia.
- Orientarte en caso de: foto multas en trayectos o ciudad destino, pérdida de documentos, daños ocasionados a terceros o accidentes de tránsito durante el viaje.

SURA no será responsable por las consecuencias de los trámites que adelantes tú o las personas que autorices en la asesoría telefónica recibida.



● SECCIÓN 2 - ¿QUÉ NO CUBRE ESTE SEGURO?

SURA no te pagará las indemnizaciones acordadas para cada cobertura cuando los eventos cubiertos sean consecuencia directa o indirecta, total o parcial de:

1. Suicidio o intento de suicidio estando o no en uso de tus facultades mentales.
2. Intoxicaciones producto de sustancias psicoactivas.
3. El uso de vehículos o artefactos aéreos en calidad de piloto, estudiante de aviación, mecánico aeronáutico o miembro de la tripulación.
4. Guerra, invasión, hostilidades u operaciones bélicas con o sin declaración de guerra, guerra civil, revolución, rebelión, insurrección, poder militar o usurpado, ley marcial, motín o conmoción civil.
5. Fisión o fusión nuclear o radioactiva
6. Enfermedades congénitas o lesiones, defectos físicos y enfermedades originadas o adquiridas antes de la contratación, salvo que no las conocieras.
7. Cirugía, radiología, prostodoncia, periodoncia, ortopedia funcional de los maxilares, ortodoncia, endodoncia, odontopediatría, tratamientos de endodoncia convencional, tratamiento de conductos, tratamientos estéticos, urgencias quirúrgicas mayores por traumatismos severos (fracturas maxilares o de la cara y pérdida de sustancia calcificada y dientes), anestesia general o sedación en niños y adultos mayores, defectos físicos, enfermedades y tratamientos de distonías maxilofaciales, radioterapia o quimioterapia y medicamentos formulados necesarios para la realización o como complemento de cualquiera de los procedimientos anteriormente mencionados en la cobertura de urgencias odontológicas.
8. Controles ambulatorios vinculados al embarazo de curso normal, tanto consultas médicas como estudios relacionados, partos y cesáreas de curso normal y a término o abortos provocados.
9. Controles, tratamientos o chequeos médicos programados.
10. Una reclamación fraudulenta, con apoyo de declaraciones falsas o uso de otros medios o documentos engañosos o dolosos y que no correspondan a la realidad.

En los siguientes casos SURA no te prestará las asistencias mencionadas:

11. Cuando los servicios los hayas contratado por tu cuenta sin el previo consentimiento de SURA, salvo en casos de fuerza mayor que te impidan comunicarte y esto se pueda comprobar.

12. Cuando el evento haya ocurrido por mala fe tuya o de tu acompañante.
13. Cuando te niegues a colaborar con el personal designado por SURA para prestarte los servicios de asistencia.
14. Cuando presentes una reclamación fraudulenta, con apoyo de declaraciones falsas o uso de otros medios o documentos engañosos o dolosos y que no correspondan a la realidad.

● SECCIÓN 3 - OTROS ASPECTOS IMPORTANTES DE TU SEGURO

1. Este seguro debe ser adquirido en tu lugar de origen y antes de viajar, a menos que lo hayas contratado previamente con SURA y lo que vayas a realizar sea una extensión de tu viaje, lo que significa que debes realizar una nueva compra de tu seguro. En ningún caso está permitido la compra durante conexiones. Si la compra la realizas para una actividad específica, el seguro debe ser adquirido antes de que esta inicie.
2. Este producto no tiene restricción de edad.
3. El máximo a pagar por cada una de las coberturas y asistencias estará limitado al valor máximo asegurado que hayas contratado, de superarse este valor, deberás asumir el valor restante por tus propios medios.
4. Cuando el seguro que hayas contratado tenga una vigencia de un día, las coberturas estarán activas por 24 horas a partir de que inicia tu itinerario. Si la compra la realizaste para una actividad específica, su vigencia será la duración de esta.
5. La cobertura de gastos médicos por accidente o enfermedad presenta valores asegurados independientes para cada causal y son excluyentes entre si siempre que haya una reclamación bajo el mismo evento.
6. Las coberturas de gastos de hotel y gastos de desplazamiento son excluyentes de la cobertura de gastos de desplazamiento y hospedaje de un acompañante, esta última opera únicamente cuando te encuentres solo durante el viaje. De igual forma, serán excluyentes los valores asegurados por gastos de desplazamiento y por regreso de acompañante del asegurado fallecido ya que el acompañante tendrá derecho a agotar una única cobertura según el evento presentado.
7. Para las coberturas de acompañamiento en viaje, los alimentos, bebidas, llamadas telefónicas y otros gastos adicionales no mencionados no están incluidos en estas asistencias.
8. La cobertura de atención médica a domicilio y urgencias odontológicas estarán sujetas a las zonas de cobertura de nuestros proveedores del servicio, los cuales podrás conocer a través de nuestros canales de atención descritos en el siguiente numeral. Aplicará por reembolso en caso de no contar con prestador en el lugar donde te encuentres.

9. PAGO DE LA RECLAMACIÓN: ante un proceso de reclamación en caso de un siniestro cubierto por este seguro o en caso de que necesites alguna asistencia, tú o tus beneficiarios podrás comunicarte, dentro de las primeras 72 horas de ocurrido el evento, a través de los siguientes medios para solicitarle a SURA el pago de las indemnizaciones a las que tengas derecho o solicitar una asistencia:

- a) Desde un celular, marcando **#888** o al **WhatsApp**  **315 275 7888**
- b) Llamando a la línea de atención en Bogotá, Cali o Medellín al **4378888** o al resto del país al **018000518888**.

Por estos medios, SURA te sugerirá los documentos con los que pueden soportar la reclamación, recuerda que las evidencias de lo ocurrido están a tu cargo. SURA pagará las indemnizaciones solicitadas dentro de los 28 días calendario siguientes a la fecha en que hayas acreditado la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la pérdida en los términos del artículo 1077 del Código de Comercio.

La solicitud de un servicio de asistencia no genera automáticamente la notificación de una reclamación de otra cobertura contenida en este seguro. Además, ten presente que no habrá lugar a reembolsos o pagos de indemnizaciones si se superan las 72 horas mencionadas al inicio de este numeral; únicamente se analizarán los pagos de reembolsos e indemnizaciones para los casos de gravedad en los que no haya sido posible hacerlo.



10. Si debes dinero a SURA o SURA tiene saldos a tu favor, se compensarán los valores de acuerdo con las reglas del Código Civil.

11. Este seguro se termina en los siguientes casos:

- a)** Cuando lo solicites por escrito a SURA.
- b)** Cuando SURA te lo informe por escrito.
- c)** Cuando la vigencia de tu seguro haya terminado.
- d)** Cuando SURA te pague una indemnización mayor o igual al 50% del valor asegurado por invalidez, pérdida o inutilización por un accidente.

En los casos en que el contrato sea revocado por ti o por SURA, se te devolverá proporcionalmente el valor de la prima no devengada desde la fecha de revocación.

12. Solicitud de reembolso en casos excepcionales: SURA te prestará directamente o por intermedio de un proveedor las coberturas y/o asistencias enunciadas, sin embargo, en los casos en los cuales, debido a razones administrativas, políticas o de mercado no pueda hacerlo, te reembolsará los gastos en que hayas incurrido siempre y cuando hayas contado con la autorización previa de SURA y aportes las facturas del servicio contratado. El valor máximo para reembolsar no podrá superar los valores que SURA hubiera pagado en el mismo caso.



SECCIÓN 4 - GLOSARIO

A

ACCIDENTE

Es el hecho violento, externo y fortuito que te produzca lesiones corporales evidenciadas por contusiones, heridas visibles, lesiones internas médicamente comprobadas o ahogamiento.

A

AFP

Sociedad Administrador de Fondos de Pensiones y de Cesantía.

A

ATENCIÓN ODONTOLÓGICA PALIATIVA

Trata las patologías orales de manera que no genere en el paciente una situación dolorosa e incómoda.

B

BENEFICIARIO

Es quien recibe la indemnización del seguro. Para efectos de este contrato los beneficiarios serán de ley y corresponden a cónyuge e hijos.

D

DEPORTES EXTREMOS

Representan actividades lúdicas, deportivas y de aventura con condiciones difíciles o arriesgadas en su práctica que bajo la seguridad y la reglamentación pueden realizarse durante el viaje.

E

EPS

Entidad Promotora de Salud.

J

JUNTA REGIONAL

Organismos del Sistema de la Seguridad Social Integral adscrita al Ministerio del Trabajo.

● L

LUGAR DE COBERTURA

Este seguro opera en Colombia durante tus trayectos y el lugar de destino del viaje. No tiene cobertura en tu lugar de origen.

● P

PRIMA

Es el precio del seguro y la deberás pagar al momento de contratarlo.

● P

PRIMER GRADO DE CONSANGUINIDAD

Grupo familiar que integra padres e hijos.

● R

REVOCADO

Dejar sin efecto el contrato del seguro.

● S

SEGUNDO GRADO DE CONSANGUINIDAD

Grupo familiar que integra hermanos, abuelos y nietos.

● S

SMDLV

Salario mínimo diario legal vigente definido para el año en curso.

● T

TERCER GRADO DE CONSANGUINIDAD

Grupo familiar que integra bisabuelos, biznietos, tíos y sobrinos.

● V

VIAJE

Traslado de un lugar a otro, generalmente distante, por cualquier medio de locomoción. Para efectos de este contrato, el viaje representará los desplazamientos en el territorio nacional desde el lugar de origen hasta el lugar de destino y su regreso.

● V

VIGENCIA

Es la duración del seguro que hayas contratado y conste en la caratula de la póliza, esta no se renovará automáticamente.

SEGURO HURTO DE DOCUMENTOS EN VIAJE

Campo	Descripción	Código clausulado	Código nota técnica
1	Fecha a partir de la cual se utiliza	10/06/2020	14/07/2018
2	Tipo y número de la entidad	1318	1318
3	Tipo de documento	P	NT-P
4	Ramo al cual pertenece	09	09
5	Identificación interna de proforma	F-13-18-0015-060	N-01-015-007
6	Canal de comercialización	DRCI	

SEGURO HURTO DE DOCUMENTOS EN VIAJE

SECCIÓN 1 - ¿QUÉ CUBRE ESTE SEGURO?

La cobertura de hurto de documentos busca compensarte en los eventos en los cuales tus documentos, expresamente detallados en este clausulado, sean hurtados durante tu viaje, ya sea en destino o en trayectos.

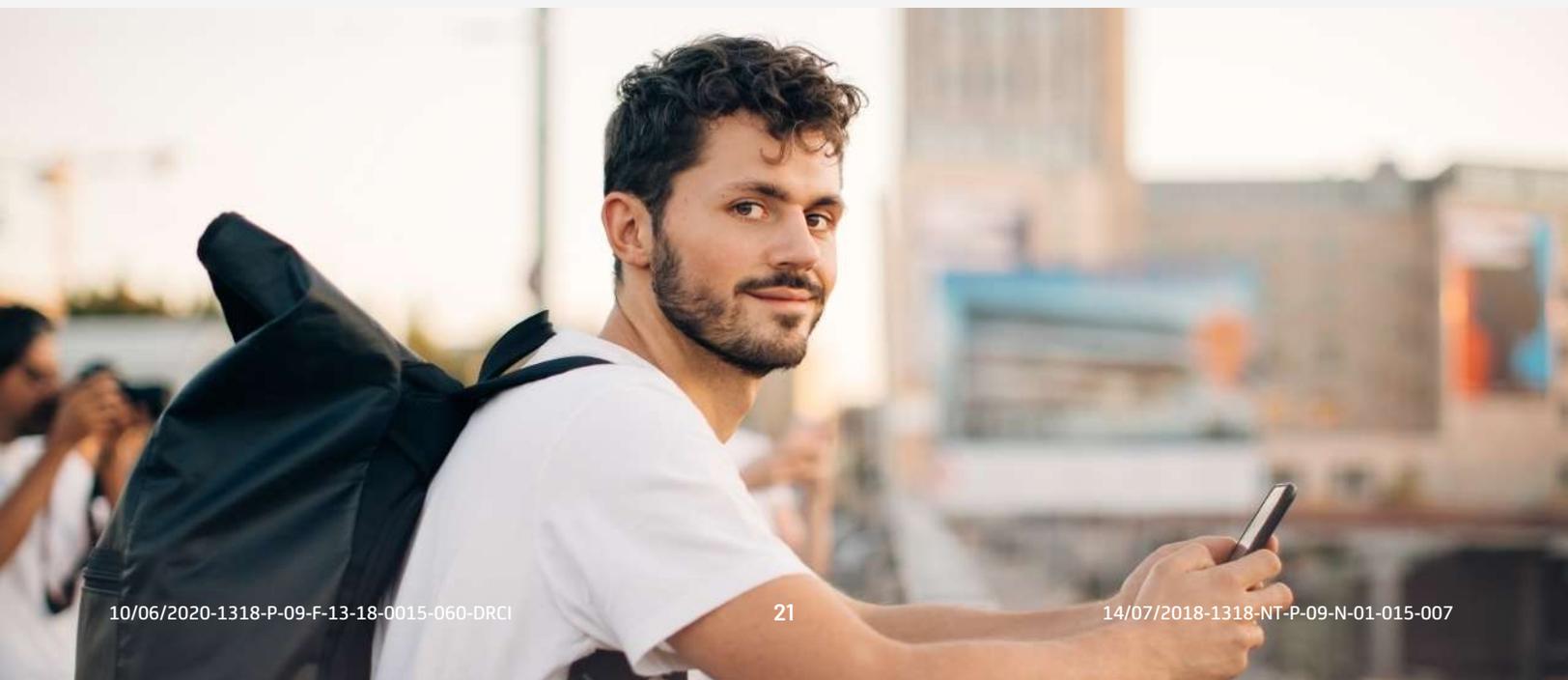
1. PROTECCIÓN POR HURTO DE DOCUMENTOS

SURA te reembolsará los costos de reposición en caso de hurto de los siguientes documentos: documento de identidad, licencia de conducción, tarjeta de propiedad del vehículo y libreta militar, siempre y cuando el hurto de los documentos acá mencionados haya ocurrido durante el viaje.

SECCIÓN 2 - ¿QUÉ NO CUBRE ESTE SEGURO?

SURA no te pagará la indemnización acordada para la cobertura cuando los eventos cubiertos sean consecuencia directa o indirecta, total o parcial de:

1. Eventos que no configuren un hurto según la definición de este seguro.
2. Una reclamación fraudulenta, con apoyo de declaraciones falsas o uso de otros medios o documentos engañosos o dolosos y que no correspondan a la realidad.
3. Descuido y/o negligencia de tu parte en el cuidado y custodia del bien asegurado.
4. Pérdida, extravío o simple desaparecimiento del bien asegurado.
5. Un hurto del bien asegurado que no se haya configurado durante el viaje.



SECCIÓN 3 - OTROS ASPECTOS IMPORTANTES DE TU SEGURO

1. Este seguro debe ser adquirido en tu lugar de origen y antes de viajar, a menos que lo hayas contratado previamente con SURA y lo que vayas a realizar sea una extensión de tu viaje, lo que significa que debes realizar una nueva compra de tu seguro. En ningún caso está permitido la compra durante conexiones.
2. El máximo a pagar de la cobertura de hurto estará limitado al valor máximo asegurado que hayas contratado para tu viaje.
3. Se limita a indemnizar el hurto de documentos y no su pérdida ni daño de estos.
4. Para la solicitud de reembolso debes realizar un denuncia formal ante la autoridad competente en el lugar de ocurrencia del hecho que acredite lo sucedido, el cual será solicitado por SURA para la reclamación.
5. En caso de tener peticiones, quejas o reclamos diferentes a solicitudes de indemnización, podrás comunicarte con las líneas de atención descritas en el siguiente numeral.
6. PAGO DE RECLAMACIÓN: ante un proceso de reclamación por hurto, deberás solicitarle a SURA el pago de las indemnizaciones a las que tengas derecho a través de los siguientes medios. Recuerda que las evidencias de lo ocurrido están a tu cargo para soportar a SURA la reclamación.
 - a) Desde un celular, marcando **#888** o al **WhatsApp**  **315 275 7888**.
 - b) Llamando a la línea de atención en Bogotá, Cali o Medellín al **4378888** o al resto del país al **018000518888**.
 - c) Llamando a la línea de atención en USA, Puerto Rico y Canadá al **18337402955**, en México al **8008800146**, en España al **900998233**, en República Dominicana al **18007510206** o en Panamá **008005700983**.



SURA pagará la indemnización dentro de los 28 días calendario siguientes a la fecha en que hayas acreditado la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la pérdida en los términos del artículo 1077 del Código de Comercio.

7. Si debes dinero a SURA o SURA tiene saldos a tu favor, se compensarán los valores de acuerdo con las reglas del Código Civil.

8. Estas coberturas se terminan en los siguientes casos:

- a) Cuando lo solicites por escrito a SURA.
- b) Cuando SURA te lo informe por escrito.
- c) Cuando la vigencia de tu seguro haya terminado.
- d) Cuando hayas agotado el máximo valor asegurado contratado para la cobertura.

SECCIÓN 4 - GLOSARIO

H

HURTO

Apoderamiento ilegítimo de una cosa o mueble ajeno con ánimo de lucro o la intención de obtener cualquier enriquecimiento o utilidad con la apropiación.

*Asegurarte de moverte,
es asegurarte de vivir.*

SEGURO EQUIPAJE PROTEGIDO

Campo	Descripción	Código clausulado	Código nota técnica
1	Fecha a partir de la cual se utiliza	10/06/2020	14/07/2018
2	Tipo y número de la entidad	1318	1318
3	Tipo de documento	P	NT-P
4	Ramo al cual pertenece	09	09
5	Identificación interna de proforma	F-13-18-0015-059	N-01-015-006
6	Canal de comercialización	DRCI	

SEGURO EQUIPAJE PROTEGIDO

SECCIÓN 1 - ¿QUÉ CUBRE ESTE SEGURO?

Las coberturas de equipaje protegido buscan compensarte en los eventos en los cuales tu equipaje se vea afectado a causa de un retraso o una pérdida durante cualquiera de los trayectos de tu viaje con el fin de que puedas reponer tus elementos y poder continuar con él. Estas coberturas se activarán siempre y cuando la compañía de transporte se haya hecho responsable del traslado de equipaje.

1. RETRASO DE EQUIPAJE

SURA te pagará el valor asegurado de esta cobertura, si la compañía de transporte contratada no te entrega tu equipaje al momento de llegar a tu destino, origen o cualquiera de tus conexiones de viaje, esto quiere decir que a partir de la hora cero de retraso de tu equipaje tendrás derecho a una indemnización por el monto contratado.

Las condiciones de la cobertura de retraso de equipaje aplican tanto para viajes nacionales como internacionales durante la vigencia de tu seguro.

2. PÉRDIDA DE EQUIPAJE

SURA te pagará el valor asegurado de esta cobertura, si la compañía de transporte contratada no te entrega tu equipaje pasadas las 24 horas de haber arribado para viajes nacionales o 48 horas para viajes internacionales. Esto aplicará cuando te encuentres viajando a tu destino, origen o a cualquiera de tus conexiones.



● SECCIÓN 2 - ¿QUÉ NO CUBRE ESTE SEGURO?

SURA no te pagará las indemnizaciones acordadas para cada cobertura cuando los eventos cubiertos, para viajes nacionales e internacionales, sean consecuencia directa o indirecta, total o parcial de:

1. Un indebido registro del equipo ante la compañía de transporte contratada.
2. Una reclamación fraudulenta, con apoyo de declaraciones falsas o si se emplean otros medios o documentos engañosos o dolosos.
3. Retraso o pérdida a causa de una confiscación por contrabando, comercio ilegal, entre otros o expropiación por parte de alguna autoridad gubernamental o pública.
4. Retraso o pérdida como consecuencia de ataques cibernéticos o terroristas.
5. Retraso o pérdida a causa de una huelga o motín.
6. Retraso o pérdida a causa de un embargo, destrucción bajo cuarentena o regulaciones aduaneras.
7. La avería o deterioro de tu(s) pieza(s) de equipaje como consecuencia de la manipulación indebida de la compañía de transporte contratada.
8. El robo, pérdida o daño del contenido del equipaje.
9. Artículos y equipaje de mano que lleves bajo tu posesión y custodia y que no hayan sido entregados a la compañía de transporte contratada.
10. Viajes realizados en vehículos particulares y del cual no haya un control de equipaje por parte de la compañía de transporte.

● SECCIÓN 3 - OTROS ASPECTOS IMPORTANTES DE TU SEGURO

Las siguientes consideraciones aplican tanto para destinos nacionales como internacionales donde viajes con tu equipaje protegido:

1. Este seguro debe ser adquirido en tu lugar de origen y antes de viajar, a menos que lo hayas contratado previamente con SURA y lo que vayas a realizar sea una extensión de tu viaje, lo que significa que debes realizar una nueva compra de tu seguro. En ningún caso está permitido la compra durante conexiones.
2. El máximo a pagar por cada una de las coberturas estará limitado al valor máximo asegurado que hayas contratado para tu viaje.
3. Se te pagará el valor asegurado contratado por retraso o pérdida independiente del número de piezas de equipaje registradas ante la compañía de transporte contratada.

4. Como asegurado deberás hacer un registro independiente de tu equipaje al de otros acompañantes y/o familiares también asegurados, ya que, en caso de consolidar varias piezas a tu nombre, la cobertura se limitará únicamente al pago de la indemnización a ti que presentaste la novedad y no a los demás asegurados sin equipaje registrado.
5. Las coberturas inician cuando hayas registrado tu equipaje y se encuentre bajo posesión, cuidado, custodia y control de la compañía de transporte contratada durante el viaje y terminan en el momento que te sea entregado el equipaje o este sea declarado perdido.
6. El equipaje retrasado o perdido lo debes notificar formalmente y de manera inmediata a la compañía de transporte contratada como requisito para activar la reclamación en SURA.
7. El pago de la cobertura por pérdida de equipaje se te garantiza incluso si tu equipaje es devuelto por la compañía de transporte contratada después del tiempo acordado en la cobertura.



- 8.** Se te pagarán simultáneamente los dos valores asegurados contratados para cada cobertura cuando informes a SURA la pérdida de tu equipaje sin haber notificado previamente el retraso de este.
- 9.** Estas coberturas se te pagarán independientemente de las indemnizaciones a las que tengas derecho por parte de la compañía de transporte contratada u otros seguros adquiridos y que cubran las mismas causales.
- 10.** PAGO DE RECLAMACIÓN: ante un proceso de reclamación en caso de retraso o pérdida de equipaje, deberás notificarle a SURA en un plazo máximo de 72 horas a partir de tu llegada la irregularidad en tu equipaje, de superarse este tiempo, no habrá lugar a pago de indemnizaciones. Deberás en todos los casos informar el número de referencia del equipaje asignado adjuntando el certificado de reclamo a la compañía de transporte. Podrás presentar la reclamación a través de los siguientes medios:

- a)** Desde un celular, marcando **#888** o al **WhatsApp**  **315 275 7888**
- b)** Llamando a la línea de atención en Bogotá, Cali o Medellín al **4378888** o al resto del país al **018000518888**.
- c)** Llamando a la línea de atención en USA, Puerto Rico y Canadá al **18337402955**, en México al **8008800146**, en España al **900998233**, en República Dominicana al **18007510206** o en Panamá **008005700983**.

Por estos medios, SURA te sugerirá los documentos con los que puedes soportar la reclamación, recuerda que las evidencias de lo ocurrido están a tu cargo. SURA pagará las indemnizaciones solicitadas dentro de los 28 días siguientes a la fecha en que hayas acreditado la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la pérdida en los términos del artículo 1077 del Código de Comercio.

- 11.** Si debes dinero a SURA o SURA tiene saldos a tu favor, se compensarán los valores de acuerdo con las reglas del Código Civil.
- 12.** Estas coberturas se terminan en los siguientes casos:
- a)** Cuando lo solicites por escrito a SURA.
 - b)** Cuando SURA te lo informe por escrito.
 - c)** Cuando la vigencia de tu seguro haya terminado.
 - d)** Cuando hayas agotado el máximo valor asegurado contratado para cada una de las coberturas.

■ SECCIÓN 4 - GLOSARIO

■ C

COMPañÍA DE TRANSPORTE

Empresa con la infraestructura necesaria para realizar el movimiento de personas o productos a su destino y que este legalmente constituida.

■ E

EQUIPAJE

Es cualquier maleta o bolso que utilices para cargar tus pertenencias al viajar, que estén registrados, en posesión y bajo el control de la compañía contratada. Esto no incluye los artículos de equipaje de mano.

■ P

PERDIDA DE EQUIPAJE

Para efectos de este contrato, se asumirá como pérdida de equipaje el extravió, robo o retraso que supera el tiempo establecido en el contrato para esta cobertura.

*Asegurarte de moverte,
es asegurarte de vivir.*

.....

SEGURO CANCELACIÓN DE VIAJE

Campo	Descripción	Código clausulado	Código nota técnica
1	Fecha a partir de la cual se utiliza	10/06/2020	15/12/2018
2	Tipo y número de la entidad	1318	1318
3	Tipo de documento	P	NT-P
4	Ramo al cual pertenece	15	15
5	Identificación interna de proforma	F-13-18-0037-015	N-01-037-002
6	Canal de comercialización	D00I	

SEGURO CANCELACIÓN DE VIAJE

SECCIÓN 1 - ¿QUÉ CUBRE ESTE SEGURO?

Las coberturas de cancelación e interrupción de viaje buscan compensarte en caso de que por alguno de los motivos expresamente detallados en este clausulado debas cancelar o interrumpir tu viaje y por ende los diferentes servicios y actividades adquiridos en la planificación de este.

1. CANCELACIÓN DE VIAJE A CAUSA DE COMPAÑÍA DE TRANSPORTE

SURA te pagará hasta el valor asegurado si la compañía de transporte contratada cancela alguno de los trayectos adquiridos para llevar a cabo tu viaje.

Ten presente que la modificación de fecha u horario de los itinerarios por parte tuya o de la compañía de transporte no corresponde a una cancelación por este motivo. Para que haya lugar a una indemnización se te solicitará un certificado o soporte de la compañía prestadora del servicio que evidencie dicha cancelación.

2. CANCELACIÓN DE VIAJE POR MOTIVOS DE SALUD

SURA te pagará hasta el valor asegurado si debes cancelar el viaje por algún incidente en el que se vea comprometida tu salud ya sea por un accidente, enfermedad o una incapacidad médica firmada por un profesional de la salud autorizado que manifieste que no puedes realizar tu viaje.

Esta cobertura también aplicará si tu cónyuge o un miembro de tu familia hasta segundo grado de consanguinidad, presenta condiciones difíciles de salud que puedan ser certificadas por personal médico y por esta razón debas cancelar tu viaje. Así mismo, si tu como asegurado o tu cónyuge, presentas alguna complicación de embarazo o restricción médica para viajar durante este, puedes cancelar el viaje y SURA te pagará el valor asegurado.

Debes tener en cuenta que esta cobertura, por cualquiera de los motivos expuestos, está limitada a que la cancelación sea antes de iniciar tu viaje.

3. CANCELACIÓN DE VIAJE POR MOTIVOS LABORALES

SURA te pagará hasta el valor asegurado si debes cancelar tu viaje por motivos laborales tales como: ascenso, despido, cambio geográfico de puesto, negación de vacaciones, incorporación a nuevo puesto de trabajo u otra causa laboral demostrable. Debes tener en cuenta que esta cobertura, por cualquiera de los motivos expuestos, está limitada a que la cancelación sea antes de iniciar tu viaje.

4. CANCELACIÓN DE VIAJE POR MOTIVOS CLIMÁTICOS U OTROS EVENTOS NATURALES

SURA te pagará hasta el valor asegurado si debes cancelar o interrumpir tu viaje mientras estás en él, por problemas climáticos u otros eventos naturales tales como: tormenta tropical, ciclón, huracán, tifón, terremoto, tornado, inundación, derrumbes, olas de calor, olas de frío, tsunamis o cualquier otro fenómeno de la naturaleza nombrado por entidades meteorológicas autorizadas que no permita el desarrollo normal de tu viaje. La cancelación del viaje por este motivo aplica estando en tu ciudad de origen, trayecto o lugar de destino.

5. CANCELACIÓN DE VIAJE POR OTROS MOTIVOS DEMOSTRABLES

SURA te pagará el valor asegurado si debes cancelar tu viaje por alguno de los siguientes motivos:

- Muerte de cónyuge o un miembro de tu familia hasta segundo grado de consanguinidad.
- Siniestro grave en tu domicilio como: hurto, incendio, inundación, derrumbe y/o explosión.
- Cancelación de evento, actividad o programación en destino por parte de la empresa organizadora, siendo alguna de estas el principal motivo de viaje.
- Llamado como jurado de votación.
- Llamado a comparecer ante un juez de la república.

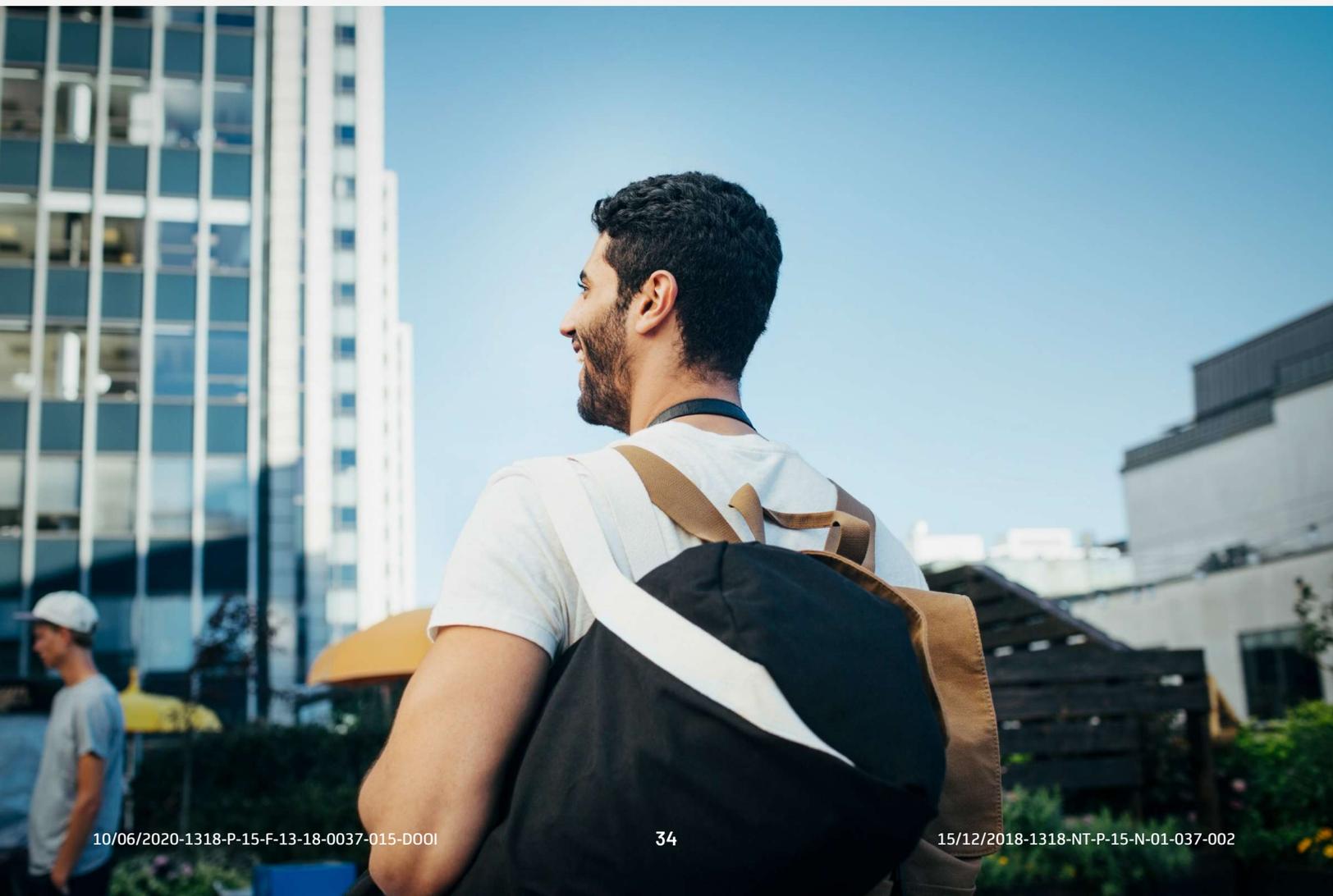
● SECCIÓN 2 - ¿QUÉ NO CUBRE ESTE SEGURO?

SURA no te pagará la indemnización acordada para este seguro cuando los eventos cubiertos sean consecuencia directa o indirecta, total o parcial de:

1. Una reclamación de un evento que haya sucedido con anterioridad a la compra del viaje y del seguro.
2. Una solicitud informal de cancelación de viaje ante la compañía de transporte contratada.
3. Una reprogramación o modificación de fecha u horario de itinerarios por solicitud tuya o por parte de la compañía de transporte.
4. Dos o más reclamaciones de cancelación para un mismo trayecto o itinerario de viaje.
5. Un evento no demostrable.
6. No presentar ningún soporte que demuestre el evento ocurrido.
7. No haber obtenido antes de iniciar el vuelo el pasaporte, la(s) visa(s) o vacuna(s) requeridas en destino o conexiones.
8. No contar con autorización de salida de menores por sus padres o acudientes responsables.
9. No ser admitido por personal migratorio para transitar o ingresar al lugar de destino o conexiones.
10. Una reclamación que presentes de manera fraudulenta o con apoyo de declaraciones falsas o si se emplean otros medios o documentos engañosos o dolosos
11. Una reclamación cuando la compra del seguro la hayas realizado posterior a un comunicado masivo de alguna entidad gubernamental o estatal con declaraciones de cuarentena, toques de queda u otras restricciones de movilización terrestre o área que imposibiliten la realización del viaje.
12. Una Guerra Civil o Extranjera, revueltas, manifestaciones populares o cualquier efecto de una fuente radioactiva en el lugar de origen o destino.
13. Falta de pago de tu parte a las compañías contratadas y que por este motivo se haya cancelado tu viaje.
14. Huelgas o disputas laborales ya existentes o de las que se dio previo aviso antes de la fecha de la reserva del viaje y la compra del seguro.
15. Una cancelación debido al retiro del servicio temporal o permanentemente de cualquier empresa de transporte común por órdenes o recomendaciones de cualquier autoridad de puerto o agencia de aviación o cualquier entidad similar en cualquier país.

SECCIÓN 3 - OTROS ASPECTOS IMPORTANTES DE TU SEGURO

1. Este seguro debe ser adquirido en tu lugar de origen y antes de viajar, a menos que lo hayas contratado previamente con SURA y lo que vayas a realizar sea una extensión de tu viaje, lo que significa que debes realizar una nueva compra de tu seguro. En ningún caso está permitido la compra durante conexiones.
2. El máximo a pagar por cualquiera de las coberturas estará limitado al valor que tú como asegurado hayas tenido que incurrir por la compra de tiquetes, hospedaje y otros gastos relacionados con tu viaje, y que no supere el máximo asegurado que hayas contratado.
3. Para solicitar una reclamación, los motivos de cancelación deben ser demostrables y soportados a SURA según condiciones previamente detalladas en cada cobertura.
4. El pago de la cobertura para cancelación de viaje por siniestro grave en tu domicilio y muerte de cónyuge o familiar hasta segundo grado de consanguinidad son excluyente de la cobertura que cubre estas mismas causales en las asistencias al viajero incluidas en otros productos o coberturas contratadas con SURA siempre que estas se presenten en trayectos o destino. De llegar a ocurrir alguna de estas situaciones en el lugar de origen, la indemnización será asumida por la cobertura de cancelación.



SECCIÓN 3 - OTROS ASPECTOS IMPORTANTES DE TU SEGURO

5. PAGO DE RECLAMACIÓN: ante un proceso de reclamación en caso de cancelar o interrumpir tu viaje, deberás notificarle a SURA en un plazo máximo de 72 horas a partir del momento en el que has sido informado por la compañía de transporte o tras haber ocurrido el evento; de superarse este tiempo, no habrá lugar al pago de la indemnización. Deberás en cualquiera de los casos adjuntar un certificado o soporte que conste de la situación ocurrida. Podrás presentar la reclamación a través de los siguientes medios:

- a)** Desde un celular, marcando **#888** o al **WhatsApp**  **315 275 7888**
- b)** Llamando a la línea de atención en Bogotá, Cali o Medellín al **4378888** o al resto del país al **018000518888**.
- c)** Llamando a la línea de atención en USA, Puerto Rico y Canadá al **18337402955**, en México al **8008800146**, en España al **900998233**, en República Dominicana al **18007510206** o en Panamá **008005700983**.

Por estos medios, SURA te sugerirá los documentos con los que pueden soportar la reclamación, recuerda que las evidencias de lo ocurrido están a tu cargo. SURA pagará las indemnizaciones solicitadas dentro de los 28 días calendario siguientes a la fecha en que hayas acreditado la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la pérdida en los términos del artículo 1077 del Código de Comercio.

6. Si debes dinero a SURA o SURA tiene saldos a tu favor, se compensarán los valores de acuerdo con las reglas del Código Civil.

7. Estas coberturas se terminan en los siguientes casos:

- a)** Cuando lo solicites por escrito a SURA.
- b)** Cuando SURA te lo informe por escrito.
- c)** Cuando la vigencia de tu seguro haya terminado
- d)** Cuando hayas agotado el máximo valor asegurado contratado para este seguro.

SECCIÓN 4 - GLOSARIO

C

CANCELACIÓN DE VIAJE

Suspender definitivamente el itinerario de viaje programado. La modificación de fecha u horario de itinerarios ya sea por solicitud tuya o por parte de la compañía de transporte no corresponden a una cancelación.

C

CERTIFICADO DE CANCELACIÓN

Cualquier documento o soporte que demuestre el hecho ocurrido.

I

ITINERARIO

Secuencia de varios lugares que hacen parte del recorrido o trayecto para llegar al destino.

P

PRIMER GRADO DE CONSANGUINIDAD

Grupo familiar que integra padres e hijos.

S

SEGUNDO GRADO DE CONSANGUINIDAD

Grupo familiar que integra hermanos, abuelos y nietos.

*Asegurarte de moverte,
es asegurarte de vivir.*

.....

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.

01 8000 518 888

Bogotá, Cali y Medellín 437 8888

Desde tu celular #888

segurossura.com.co

