

Mascota Protegida

Seguros Generales Suramericana S.A.



Bogotá: 6014378888
Medellín: 6044378888
Cali: 6024378888

Resto del país: 01 800 051 8888
Desde tu celular #888

 **Bancolombia**

sura 



Campo	Descripción del formato	Código Clausulado	Código Nota Técnica
1	Fecha a partir de la cual se utiliza.	06/03/2025	06/03/2025
2	Tipo y número de la entidad	13-18	13-18
3	Tipo de documento	P	NT - P
4	Ramo al cual pertenece	06	06
5	Identificación interna de la proforma	F-13-18-0013-125	N-13-18-0013-036
6	Canal de comercialización	0-R-0-0	

Cuando tu perro o gato es feliz, tú también lo eres. Con este seguro, buscamos que tu mascota siempre esté protegida.
¡Sonríe al ver tu mascota siendo feliz!



Contenido

Sección I – ¿Qué cubre este seguro?

Sección II - ¿Qué no cubre este seguro?

Sección III – Otras condiciones

Sección IV – ¿Qué asistencias ofrece este seguro?

Sección V – ¿Cuándo no podrás hacer uso de las asistencias?

Sección VI - ¿Cómo puedes solicitar una asistencia?

Sección VII - Planes asistenciales

Sección VIII - Reembolso en casos excepcionales

Sección I. ¿Qué cubre este seguro?

1. Daños a terceros causados por tu mascota: si tu mascota causa daños a otras personas o sus bienes durante la vigencia del seguro, SURA pagará los perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales por los que seas responsable. Por ejemplo: Daños en los muebles de un vecino, heridas a otras mascotas, gastos médicos de la persona afectada, tiempo que la persona afectada no pudo trabajar, entre otros.

2. Gastos de defensa: si recibes una reclamación de otro por un daño causado por tu mascota cubierta por este seguro, SURA te asignará un abogado que te defienda. Si prefieres nombrar un abogado directamente, SURA te reembolsará su costo siempre que solicites nuestra aprobación previa y los gastos sean necesarios y razonables.

- Esta cobertura reemplaza los costos del proceso establecidos en el artículo 1128 del Código de Comercio.
- SURA no otorga las prestaciones o paga las indemnizaciones establecidas en esta cobertura cuando afrontes un proceso judicial en contra de orden expresa de SURA.



El valor asegurado para las coberturas de Responsabilidad Civil Extracontractual y Gastos de Defensa será el monto máximo que SURA pagará por ambas coberturas (límite único combinado). En cada caso debes asumir un deducible que te será informado en la carátula de tu póliza en la cobertura de Responsabilidad Civil Extracontractual.

3. Gastos veterinarios: si tu mascota sufre un accidente o una enfermedad, SURA te reembolsará los siguientes gastos:

- Consultas médicas veterinarias.
- Hospitalización.
- Ayudas diagnósticas y exámenes de laboratorio.



El valor asegurado de la cobertura de Gastos Veterinarios y el deducible, se indican en la carátula de la póliza.

Sección II. - ¿Qué no cubre este seguro?

SURA no pagará cuando los daños o gastos sean causados directa o indirectamente por:

- Infecciones o enfermedades transmitidas por tu mascota para la cobertura de daños a terceros causados por tu mascota.
- SURA no pagará los perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales derivados de las lesiones, muertes o daños que hayas sufrido tú, como dueño de la mascota o tus familiares, hasta dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil.
- Enfrentamientos con otros animales en competencias, exposiciones y peleas ilegales.
- Enfermedades o accidentes sufridos antes de tomar este seguro.
- Accidentes cuando tu mascota sea utilizada en funciones de guardia, seguridad, actividades policíacas, de defensa civil, seguridad pública o privada.
- Enfermedades como consecuencia del Virus de Inmunodeficiencia Felina (FIV) y del Virus de Leucemia Felina (FELV).
- Gestación.
- Defectos anatómicos.
- Displacias de caderas.

Tampoco se reconocerán los siguientes gastos y tratamientos:

- Prevención y mantenimiento de la salud.
- Vacunación, desparasitación, castración, esterilización, fertilización.
- Traslado de la mascota.
- Medicamentos, a excepción de los utilizados en la hospitalización cubierta por este seguro.

- e. Exámenes de diagnóstico cuando no se deriven de un accidente o enfermedad.
- f. Relacionados con la rabia.
- g. Por alteraciones hormonales.
- h. Dentales o de mandíbula que no sean consecuencia de un accidente.
- i. Aquellos que sean realizados en clínicas veterinarias que no estén legalmente constituidas.



Sección III. Otras condiciones

1. Lugar de cobertura: Colombia.

2. Inicio de cobertura y vigencia: la protección establecida en la cobertura y asistencias iniciará a partir del momento del pago efectivo del valor de tu seguro, y tendrá una vigencia de un año.

3. Renovación: este seguro se renovará automáticamente por periodos iguales. El valor del seguro en cada renovación será incrementado de acuerdo con el IPC. Recuerda que en cualquier momento puedes solicitar a SURA que tu seguro no se renueve y adicionalmente, en cualquier momento tienes la posibilidad de dar por terminado el seguro si no deseas continuar con la protección que éste te brinda.

4. Edad de ingreso de tu mascota: puedes asegurar tu mascota siempre y cuando tenga más de tres meses y menos de 9 años de edad.

5. Valor asegurado: el valor asegurado es el señalado en la carátula y es el límite máximo que SURA paga en caso de un siniestro. El pago de cada siniestro disminuye el valor asegurado total, es decir, no existe restablecimiento automático del mismo.

6. ¿Cómo puedes reclamar tú o el tercero afectado?



Línea de atención de SURA, **#888** desde tu celular, resto del país sin ningún costo **01 8000 518 888** o desde Bogotá **601 437 8888**, Cali **602 437 8888** y Medellín al **604 437 8888**.

Con los siguientes documentos podrás soportar tu reclamación:

- Descripción de los hechos.
- Historia clínica.
- Factura correspondiente con los requisitos legales. Debe estar tu nombre y el de tu mascota.
- Cualquier otro documento que Sura solicite para determinar la ocurrencia o cuantía

Recuerda que la clínica veterinaria que preste el servicio debe estar legalmente constituida.

Tú o tus beneficiarios contarán con dos años para reclamarle a SURA el pago de una indemnización, contados a partir del momento en que conocen o deben tener conocimiento de la ocurrencia de uno de los eventos cubiertos. En cualquier caso, la reclamación no podrá presentarse después de pasados cinco años contados a partir del momento en que ocurrió el siniestro.

SURA descontará de la indemnización la parte del valor de tu seguro que tengas pendiente por pagar.

7. La prima es el precio del seguro, deberás pagarla al momento acordado con SURA. El valor estará señalado en la carátula y podrá aumentar cada año, lo cual te será informado en la misma carátula o certificado individual.

De acuerdo al artículo 1068 del Código de Comercio, la mora en el pago de la prima producirá la terminación automática del contrato de seguros y dará derecho a SURA para exigir el pago de la prima devengada y los gastos causados con ocasión de su expedición.

8. ¿Cuáles son tus obligaciones como asegurado? Además de pagar el valor de tu seguro, tienes las siguientes obligaciones:

- Informar a SURA dentro de los tres días siguientes al momento en que te enteres de una reclamación.
- Informar a SURA los otros seguros que hayas contratado y que tengan las mismas coberturas ofrecidas por este seguro. Para la cobertura de Daños a terceros causados por tu mascota, si los terceros te demandan o reclaman, debes informar a SURA dentro de los tres días siguientes al momento en que te notifiquen de la demanda para definir tu estrategia de defensa.



Si incumples cualquiera de estas obligaciones, **SURA podrá reducir la indemnización en el valor de los perjuicios ocasionados o cobrarte los perjuicios que esto le cause.**

9. Pago de la indemnización: el pago está definido de acuerdo a las coberturas del seguro.

Cobertura	Pago de la indemnización
Daños a terceros causados por tu mascota.	SURA pagará las indemnizaciones dentro de los 28 días calendario siguientes a la fecha en que acrediten la ocurrencia y cuantía del evento.
Gastos de defensa.	
Gastos veterinarios.	SURA reembolsará el valor reclamado 8 días después de recibir la factura correspondiente.

10. Ten en cuenta:

- **Fraude:** perderás la protección de este seguro si presentas la reclamación de manera fraudulenta, o usando declaraciones o documentos falsos.
- **Compensación:** si debes dinero a SURA y SURA tiene saldos a tu favor, la compañía compensará los valores, de acuerdo con las reglas del Código Civil.
- Cuando notifiques a SURA de una disminución en el valor asegurado, te devolveremos proporcionalmente el valor de la prima no devengada, desde el momento de la notificación.
- La reticencia o inexactitud en la declaración del estado del riesgo, sobre hechos o circunstancias que, conocidos por SURA, lo hubieren retraído de celebrar el contrato, o inducido a estipular condiciones más onerosas, producirán la nulidad relativa del contrato.
- Seguros SURA, ASUME EXCLUSIVAMENTE LA RESPONSABILIDAD DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES RELACIONADAS CON EL PRESENTE CONTRATO FRENTE AL CONSUMIDOR FINANCIERO.
- En caso de tener peticiones, quejas o reclamos, podrás comunicarte al #888 o a la Línea de Atención al Cliente que está en la carátula de tu póliza, la cual te entregamos o enviamos a tu correo electrónico.

11. Terminación

Este seguro termina en los siguientes casos:

- Cuando muera tu mascota.
- En la fecha establecida en la carátula de tu póliza.
- No pago de las primas, dentro de los 30 días siguientes a la fecha de cada vencimiento del cobro de tu póliza.
- Cuando lo solicites a SURA.

- Cuando SURA te informe, por escrito con mínimo 10 días hábiles de anticipación a la fecha de la terminación.
- En los casos en que el contrato sea cancelado por ti o por SURA, se te devolverá proporcionalmente el valor de la prima no devengada desde la fecha de cancelación.



Sección IV - ¿Qué asistencias ofrece este seguro?

1. Asesoría veterinaria telefónica: podrás comunicarte a través de la línea de asistencia SURA con un veterinario para que te asesore en los siguientes temas:

- Enfermedades
- Accidentes
- Prevención
- Primeros auxilios

- Fallecimiento
- ¿Cómo interpretar los informes de laboratorio de tu mascota?
- ¿Cómo se deben administrar los medicamentos prescritos por tu veterinario?
- Recomendaciones en caso de viaje
- Adopción
- Vacunación y purgas
- Comportamientos inusuales de tu mascota.

La asistencia se prestará de acuerdo con la información que indiques al veterinario al momento de la llamada y no garantiza que tu mascota se alivie.

¿Qué necesitas para hacer uso de esta asistencia?	¿Cuántas veces puedes usar esta asistencia?
No necesitas ningún requisito adicional	Las veces que quieras durante la vigencia

2. Medicamentos: cuando tu mascota se enferme o sufra un accidente y su médico veterinario le recete algún medicamento, SURA te reembolsará su costo.

¿Qué necesitas para hacer uso de esta asistencia?	¿Cuántas veces puedes usar esta asistencia y cuál es su valor máximo?
Debes presentar: • Certificado de vacunación que indique la edad y raza de la mascota emitido por un médico veterinario. • Copia de tu cédula. • Factura. • Historia clínica de tu mascota. • La fórmula médica de tu médico veterinario.	2 veces por vigencia con un valor máximo de hasta 5 SMDLV por evento.



Recuerda: los medicamentos que le suministren a tu mascota durante el servicio de hospitalización serán cubiertos bajo la cobertura "Gastos Veterinarios".

3. Paseo para tu perro: si quieres pasear a tu perro, SURA te prestará el servicio.

¿Qué necesitas para hacer uso de esta asistencia?	¿Cuántas veces puedes usar esta asistencia y cuál es su valor máximo?
Debes presentar: • Certificado de vacunación que indique la edad y raza de la mascota emitido por un médico veterinario • Copia de tu cédula. • Solicitar el servicio con mínimo 72 horas (3 días) de anticipación.	2 veces por vigencia. Cada vez, el servicio será de hasta tres días y dos horas cada día.

4. Refuerzo de vacunación: SURA te ofrece el servicio de vacunación para tu mascota.

¿Qué necesitas para hacer uso de esta asistencia?	¿Cuántas veces puedes usar esta asistencia y cuál es su valor máximo?
Debes presentar: • Certificado de vacunación que indique la edad y raza de la mascota emitido por un médico veterinario • Copia de tu cédula. • Que tu mascota sea mayor de un año.	1 vez por vigencia

5. Desparasitación: SURA paga los gastos razonables y medicamento necesarios por concepto de desparasitación de tu mascota.

¿Qué necesitas para hacer uso de esta asistencia?	¿Cuántas veces puedes usar esta asistencia y cuál es su valor máximo?
Debes presentar: • Certificado de vacunación que indique la edad y raza de la mascota emitido por un médico veterinario. • Copia de tu cédula. • Que tu mascota tenga entre 1 y 9 años de edad. • Solicitar el servicio con mínimo 72 horas de anticipación.	1 vez por vigencia

6. Odontología: si tu mascota sufre un accidente y debes realizarle los siguientes procedimientos:

- Extracción dental.
- Ránula de glándula sublingual (para felinos: glándula sublingual).

SURA cubrirá su valor.

¿Qué necesitas para hacer uso de esta asistencia?	¿Cuántas veces puedes usar esta asistencia y cuál es su valor máximo?
Debes presentar: • Certificado de vacunación que indique la edad y raza de la mascota emitido por un médico veterinario. • Copia de tu cédula. • Los documentos que prueben la ocurrencia del accidente, informando la fecha de ocurrencia.	1 vez por vigencia

7. Peluquería: SURA te ofrece el servicio de baño y peluquería para tu mascota, el cual incluye:

- Limpieza externa de oídos
- Corte de uñas
- Limpieza dental
- Drenaje de glándulas perianales

¿Qué necesitas para hacer uso de esta asistencia?	¿Cuántas veces puedes usar esta asistencia y cuál es su valor máximo?
Debes presentar: • Certificado de vacunación que indique la edad y raza de la mascota emitido por un médico veterinario. • Copia de tu cédula. • Solicitar el servicio con mínimo 48 horas (2 días) de anticipación.	2 veces por vigencia

Sección V. ¿Cuándo no podrás hacer uso de las asistencias?

Cuando tu mascota:

- Se encuentre bajo el efecto de sustancias alucinógenas o estado de embriaguez.
- Haya participado en competencias o peleas ilegales.
- Sea lastimada de forma dolosa por ti o por alguien de tu familia. Por familia se entiende: Cónyuge, compañero permanente, padres e hijos.

Tampoco se prestarán ni se reembolsarán los servicios asistenciales cuando:

- Contrates sin previa autorización de SURA (No aplica para la asistencia "Medicamentos")
- Los gastos sean consecuencia de tratamientos quirúrgicos por fertilización, esterilización, corrección o supresión de defectos anatómicos, tales como el corte de las orejas o la cola.
- El tratamiento sea realizado por un médico o enfermero veterinario con el que tengas un parentesco de hasta cuarto grado de consanguinidad o vivas con él.
- La enfermedad pudo haber sido evitada con una adecuada vacunación.
- Se trate de enfermedades relacionados con trastornos funcionales de la conducta de tu mascota.
- Se requieran medicamentos para asistencia ambulatoria o en hospitalización.
- Los gastos sean consecuencia de la gestación.



Otros gastos o servicios asistenciales no descritos en estas condiciones, **no estarán cubiertos.**

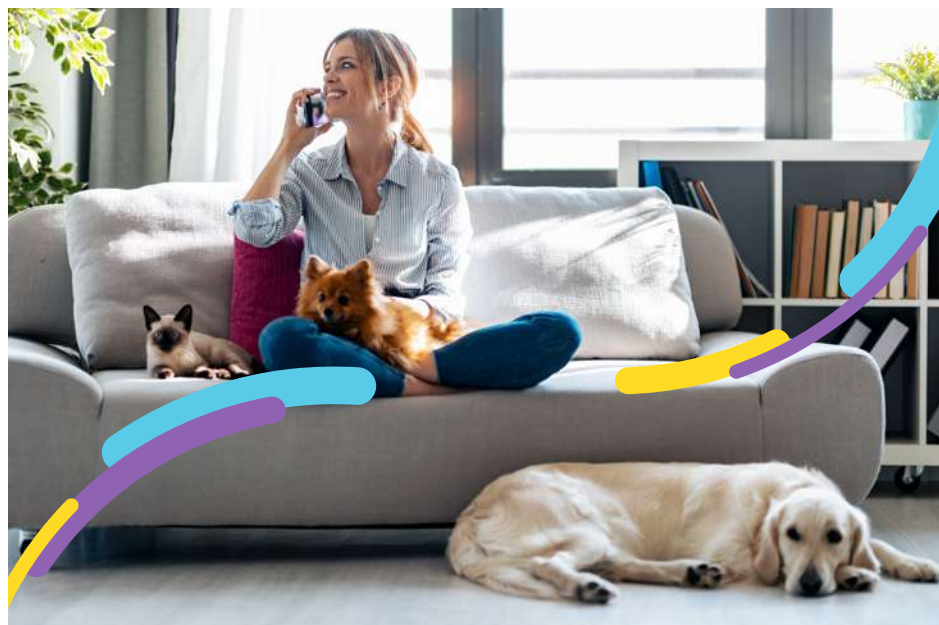
Sección VI - ¿Cómo puedes solicitar una asistencia?



Comunicándote con nuestra línea de atención al 018000 51 8888, desde cualquier ciudad del país. Desde Bogotá 601 437 8888, Cali 602 437 8888 y Medellín 604 437 8888 y sin ningún costo desde tu celular al #888.

Cuando llames a la línea te recomendamos tener a la mano la siguiente información:

- Tu nombre
- Cédula
- Datos de tu mascota
- Asistencia que deseas utilizar
- Motivo de la asistencia
- Tu número celular
- Tu dirección



Sección VII - Planes asistenciales

Tenemos las siguientes opciones para la asistencia de tu mascota:

Plan 1	Plan 2	Plan 3
Perros	Perros	Gatos
Asesoría veterinaria telefónica	Asesoría veterinaria telefónica	Asesoría veterinaria telefónica
Medicamentos	Medicamentos	Medicamentos
Paseo de tu perro	Refuerzo de vacunación	Refuerzo de vacunación
Refuerzo de vacunación	Desparasitación	Odontología
Desparasitación		Peluquería
Odontología		
Peluquería		

El plan que elijas lo observarás en la carátula de tu póliza.

Sección VIII - Reembolso en casos excepcionales

SURA prestará directamente las asistencias enunciadas, sin embargo, en los cuales no pueda hacerlo, te reembolsará los gastos en que hayas incurrido siempre y cuando envíes, a la dirección de correo electrónico que se te indicará en la llamada, que hagas a la línea de atención antes de contratar el servicio, dentro de los 10 días continuos siguientes a la fecha de la prestación, los siguientes documentos, según aplique:

- Factura original que cumpla los requisitos de Ley con el detalle de los gastos
- Historia clínica o informe detallado sellado por el médico veterinario
- Ordenes de exámenes practicados con su respectivo resultado
- Formula médica sellada.

- Certificado de vacunación
- Copia de tu documento de identidad
- Formato de reembolso que te será suministrado cuando llames a la línea de atención de SURA.

Salvo la asistencia de Medicamentos.

SURA reembolsará los siguientes valores por evento:

- Paseo para tu perro: 3 SMDLV
- Refuerzo de vacunación: 3 SMDLV
- Desparasitación: 2 SMDLV
- Odontología: 5 SMDLV
- Peluquería: 3 SMDLV

Luego de adjuntar los documentos mencionados, SURA cuenta con 8 días hábiles para estudiar tu caso y brindar una respuesta a tu solicitud.

En ningún caso se pagarán otros gastos o perjuicios derivados de la contratación directa de los servicios.

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

Bancolombia

Sucursal Telefónica:

- **Bogotá** (601) 343 00 00
- **Medellín** (604) 510 90 00
- **Cali** (602) 554 05 05
- **Barranquilla** (605) 361 88 88
- **Desde el resto del país**
01 8000 912345.



Línea de Atención al Cliente

- **Bogotá** (601) 437 8888,
- **Cali** (602) 437 8888
- **Medellín** (604) 437 8888
- **A nivel nacional**
01 8000 518 888
- **Desde tu celular sin costo** #888

Para más información visita: www.segurosura.com.co y www.bancolombia.com



Para inquietudes de tu seguro, solicitud y modificación de beneficiarios, reclamaciones o cancelación, marca a la Línea de Atención al Cliente de SURA a nivel nacional 018000518888 o desde tu celular #888.