PROTEGE TU MASCOTA BÁSICO

SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A

CAMPO	1	2	3	4	5	6
DESCRIPCIÓN	Fecha a partir de la cual se utiliza	Tipo y número de la Entidad	Tipo de documento	Ramo al cual accede	Identificación interna de la proforma	Canal de Comercialización
FORMATO CONDICIONADO	25/02/2022	1318	P	06	F-13-18-0013-103	DRCI
FORMATO NOTA TÉCNICA	27/12/2019	1318	NT-P	06	N-13-18-0013-020	-

En SURA sabemos que tu mascota es parte fundamental de tu vida, que llena cada momento de alegría y cariño sincero. Por eso queremos acompañarlos, respaldarlos y facilitarles la vida, entregándoles el bienestar que tú y tu mascota se merecen.

¿QUÉ CUBRE ESTE SEGURO?

- **RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS Y GASTOS DE DEFENSA: VALOR ASEGURADO DE $3.000.000**
  - **DURANTE LA VIGENCIA DE ESTE SEGURO, SURA PAGARÁ LOS PERJUICIOS PATRIMONIALES Y EXTRAPATRIMONIALES POR LOS DAÑOS MATERIALES Y LESIONES PERSONALES CAUSADOS A TERCEROS POR TU MASCOTA.**
  - **SI RECIBES UNA RECLAMACIÓN DE UN TERCERO POR UN DAÑO CAUSADO POR TU MASCOTA QUE ESTÉ CUBIERTO EN ESTE SEGURO, SURA TE ASIGNARÁ UN ABOGADO QUE TE DEFIENDA. SI PREFIERES NOMBRAR UN ABOGADO DIRECTAMENTE, SURA TE REEMBOLSARÁ SU COSTO SIEMPRE QUE SOLICITES APROBACIÓN PREVIA DE SURA Y LOS GASTOS SEAN NECESARIOS Y RAZONABLES.**
  ESTA COBERTURA REEMPLAZA LOS COSTOS DEL PROCESO ESTABLECIDOSENELARTÍCULO1128DELCÓDIGODECOMERCIO.
  SURA NO OTORGARÁ LAS PRESTACIONES, NI PAGARÁ LAS INDEMNIZACIONES ESTABLECIDAS EN ESTA COBERTURA CUANDO AFRONTES UN PROCESO JUDICIAL EN CONTRA DE ORDEN EXPRESA DE SURA.
  - **EN CASO DE QUE RECIBAS UNA RECLAMACIÓN, SURA TE PRESTARÁ UN SERVICIO DE ORIENTACIÓN JURÍDICA PARA ACOMPAÑARTE EN LA GESTIÓN DEL SINIESTRO, COMO POR EJEMPLO, CONTACTAR A LOS AFECTADOS, ENCAUSAR LA RECLAMACIÓN, LLEGAR A ACUERDOS, ETC.**

  ¿CÓMO OPERA? SI LUEGO DEL ANÁLISIS DE COBERTURA EL SINIESTRO SE ENCUENTRA CUBIERTO, SURA PAGARÁ LA INDEMNIZACIÓN DIRECTAMENTE AL BENEFICIARIO.SI LUEGO DE LA AUTORIZACIÓN DE COBERTURA POR PARTE DE SURA TÚ PAGASTE AL BENEFICIARIO, SURA TE REEMBOLSARÁ EL VALOR AJUSTADO Y APROBADO.

- **GASTOS VETERINARIOS: VALOR ASEGURADO $200.000**
  SI TU MASCOTA SUFRE UN ACCIDENTE O UNA ENFERMEDAD Y DEBES LLEVARLA O CONSULTAR AL VETERINARIO, SURA TE REEMBOLSARÁ LOS SIGUIENTES GASTOS:
  - **CONSULTAS MÉDICAS VETERINARIAS.**
  - **HOSPITALIZACIÓN Y LOS GASTOS ASOCIADOS A ESTA.**
  - **AYUDAS DIAGNÓSTICAS, EXÁMENES Y EXÁMENES DE LABORATORIO.**
  - **PROCEDIMIENTOS.**
  - **MEDICAMENTOS.**

  PODRÁS HACER USO DE ESTA COBERTURA, 15 DÍAS DESPUÉS DE HABER CONTRATADO EL SEGURO.

  ESTOS GASTOS OPERAN POR REEMBOLSO, DE ACUERDO CON EL VALOR ASEGURADO CONTRATADO.

  ESTA COBERTURA CUENTA CON DEDUCIBLE DE 1 SMLDV. ESTO QUIERE DECIR QUE AL VALOR DE LOS GASTOS VETERINARIOS EN QUE INCURRAS SE LE REDUCIRÁ EL VALOR DEL DEDUCIBLE QUE APAREZCA EN LAS CONDICIONES PARTICULARES DE TU SEGURO.

  ESTE DEDUCIBLE SE APLICARÁ A CADA RECLAMACIÓN DE GASTOS VETERINARIOS QUE PRESENTES. SIN EMBARGO, SI HAY UNIDAD DE EVENTO, EL DEDUCIBLE SOLO SE APLICARÁ UNA VEZ PARA EL MISMO GRUPO DE RECLAMACIONES.

- **GASTOS EXEQUIALES Y DE EUTANASIA: VALOR ASEGURADO $100.000**
  SI TU MASCOTA MUERE O NECESITA SER SACRIFICADA POR HABER SUFRIDO UN ACCIDENTE, ENFERMEDAD TERMINAL O VEJEZ, SURA TE REEMBOLSARÁ LOS GASTOS POR ESTOS SERVICIOS.
  UN VETERINARIO DEBE CERTIFICAR QUE LA MUERTE OCURRIÓ DURANTE LA VIGENCIA DE ESTE SEGURO.

  PODRÁS HACER USO DE ESTA COBERTURA, 15 DÍAS DESPUÉS DE HABER CONTRATADO EL SEGURO.

  ESTOS GASTOS OPERAN POR REEMBOLSO, DE ACUERDO CON EL VALOR ASEGURADO CONTRATADO.

Plazos para el pago de la indemnización: el pago está definido de acuerdo con las coberturas del seguro

Cobertura	Pago de la indemnización
Daños a terceros causados por tu mascota	SURA pagará la indemnización a que está obligada en el plazo máximo de 28 días, una vez el asegurado acredite la ocurrencia y cuantía del siniestro.
Gastos de defensa	SURA te asignará un abogado que te defienda o te reembolsará su costo, en los 15 días siguientes, siempre que solicites aprobación previa y los gastos sean necesarios y razonables.
Gastos veterinarios	SURA reembolsará el valor reclamado en los 28 días siguientes a la acreditación de la ocurrencia y cuantía del siniestro.
Gastos exequiales y de eutanasia	SURA reembolsará el valor reclamado dentro de los 28 días siguientes a la acreditación de la ocurrencia y cuantía del siniestro.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

¿CÓMO PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN AL SEGURO?

En caso de un siniestro cubierto por este seguro, tú o los beneficiarios deberán solicitarle a SURA el pago de la indemnización, acreditando la ocurrencia y cuantía del siniestro.
Envía un correo a **cemascotas@suramericana.com.co** con la documentación e información soporte mínima requerida para estudiar el siniestro:

Responsabilidad Civil y Gastos de Defensa:

- Si la reclamación la haces tú: carta de reclamación en donde se describa lo sucedido y se pruebe el valor de lo reclamado.
- Si la reclamación la hace el tercero afectado: carta formal de reclamación en donde se relacione lo sucedido y se indique el valor del daño, con los debidos soportes.

Nota: Con los documentos anteriores se puede proceder con el ingreso del siniestro. Sin embargo, es posible que en el proceso de ajuste se soliciten documentos adicionales necesarios para atender el reclamo.

Gastos veterinarios:

- Historia clínica de la mascota, en la cual se especifique el motivo de consulta, procedimiento efectuado, medicamento recetado, etc. con fecha de atención, firma y sello del veterinario avalado en Colombia.
- Factura legal de los gastos incurridos.
- Certificado o número de cuenta bancaria en el cuerpo del correo. Si no se aporta y el siniestro tiene cobertura el proceso de pago se realizará por medio de cheque.

Gastos Exequiales/Eutanasia:

- Certificado de defunción de la mascota.
- Factura de los gastos funerarios de la mascota.
- Certificado o número de cuenta bancaria en el cuerpo del correo. Si no se aporta y el siniestro tiene cobertura el proceso de pago se realizará por medio de cheque.

También podrás llamar a la línea de atención de Sura:

- Desde un celular marcando al #888
- Desde un fijo marcando al 4378888 desde Cali, Bogotá o Medellín
- Desde un fijo marcando a la línea gratuita de atención 018000518888 desde el resto del país.
  Opciones 2 – 7

Perderás la protección de este seguro si presentas la reclamación de manera fraudulenta, o usando declaraciones o documentos falsos.

Tú o tus familiares cuentan con dos años para reclamarle a SURA, desde que conocen o hayan debido conocer la ocurrencia de uno de los eventos cubiertos por el seguro. En cualquier caso, debes solicitar el pago del seguro dentro de los cinco años siguientes al momento en que ocurrió el evento.

¿QUÉ NO CUBRE ESTE SEGURO?

SURA NO PAGARÁ LA INDEMNIZACIÓN CUANDO LOS DAÑOS Y PERJUICIOS SEAN CAUSADOS DIRECTA O INDIRECTAMENTE POR:

- **INFECCIONES O ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR TU MASCOTA PARA LA COBERTURA DE DAÑOS A TERCEROS.**
- **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 ACTIVIDADES DE GUARDIA, SEGURIDAD, ACTIVIDADES POLICIACAS, DE DEFENSA CIVIL, SEGURIDAD PÚBLICA O PRIVADA.**
- **ENFERMEDADES COMO CONSECUENCIA DEL VIRUS DE INMUNODEFICIENCIA FELINA (FIV) Y DEL VIRUS DE LEUCEMIA FELINA (FELV).**
- **PREVENCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD.**
- **VACUNACIÓN, DESPARASITACIÓN, CASTRACIÓN, ESTERILIZACIÓN, FERTILIZACIÓN, QUE SEAN RECLAMADOS BAJO LA COBERTURA DE GASTOS VETERINARIOS.**
- **TRASLADO DE LA MASCOTA.**
  CUALQUIER GASTO VETERINARIO QUE NO SE DERIVE DE UN ACCIDENTE O ENFERMEDAD DE LA MASCOTA.
- **RELACIONADOS CON LA RABIA.**
- **POR ALTERACIONES HORMONALES.**
- **DENTALES O DE MANDÍBULA QUE NO SEAN CONSECUENCIA DE UN ACCIDENTE.**
- **AQUELLOS REALIZADOS EN CLÍNICAS VETERINARIAS QUE NO ESTÉN LEGALMENTE CONSTITUIDAS.**
- **GESTACIÓN, PARTO Y ENFERMEDADES DERIVADAS DE ESTA.**
- **DEFECTOS ANATÓMICOS.**
- **DISPLASIA DE CADERAS.**

TAMPOCO PODRÁS HACER USO DE LA COBERTURA CUANDO TU MASCOTA:

- **SE ENCUENTRE BAJO EL EFECTO DE SUSTANCIAS ALUCINÓGENAS O BAJO LOS EFECTOS DEL ALCOHOL.**
- **HAYA SIDO LASTIMADA DE FORMA DOLOSA POR TI O POR ALGÚN PARIENTE HASTA EL CUARTO GRADO DE CONSANGUINIDAD, SEGUNDO DE AFINIDAD O ÚNICO CIVIL.**

SURA NO PAGARÁ LOS PERJUICIOS PATRIMONIALES Y EXTRAPATRIMONIALES DERIVADOS DE LAS LESIONES, MUERTES O DAÑOS HAYAS SUFRIDO TÚ, COMO DUEÑO DE LA MASCOTA O TUS FAMILIARES, HASTA DENTRO DEL CUARTO GRADO DE CONSANGUINIDAD, SEGUNDO DE AFINIDAD O ÚNICO CIVIL.

ASISTENCIAS

El seguro de Mascotas Sura te permite acceder a los siguientes planes asistenciales. En la carátula de tu póliza aparecerá el Plan que elegiste.

Podrás hacer uso de ellas, 15 días después de la contratación del seguro.

Debes solicitar el servicio directamente a Sura, antes de realizar el procedimiento a la mascota. **Estas NO operan por reembolso.**

¿Cómo solicitar los servicios de asistencia?

- Desde un celular marcando al #888
- Desde un fijo marcando al 4378888 desde Cali, Bogotá o Medellín
- Desde un fijo marcando a la línea gratuita de atención 018000518888 desde el resto del país.
  Opciones 2 – 7

No se prestarán ni se reembolsarán los servicios asistenciales cuando los contrates sin previa autorización de SURA. Es importante que tengas el carné de vacunación de tu mascota al día.

Básico:

SERVICIOS	TOPE DEL SERVICIO	NÚMERO DE SERVICIOS POR VIGENCIA
Guardería en caso de hospitalización o viaje del dueño	$250.000 por evento/ copago 30.000 por evento	2 eventos por vigencia póliza hasta 5 días continuos
Informes de vacunas para la mascota	Ilimitado	Ilimitado
Asistencia legal daño a terceros	Ilimitado	Ilimitado
Orientación nutricional veterinaria	Ilimitado	Ilimitado
Baño para la mascota	$100.000 por evento copago $15.000	1 evento por vigencia póliza
Domicilio de medicamentos	Domicilio de medicamentos $89.000 por evento	2 eventos por vigencia de póliza
Orientación psicológica dueño por fallecimiento mascota	Ilimitado	Ilimitado
Refuerzo antirrábico anual	$89.000 por evento	1 evento por vigencia póliza
Referencia y coordinación de servicios mascota	Ilimitado	Ilimitado
Paseador canino	3 eventos máximo 2 horas	3 eventos por vigencia póliza

1. **Guardería en caso de hospitalización o viaje del dueño**
   - En caso de que tengas un viaje nacional o internacional o te encuentres hospitalizado por más de tres días continuos, SURA te prestará el servicio de guardería para tu mascota por máximo cinco (5) noches consecutivas. En caso de que requieras días adicionales, deberán correr por tu cuenta.
   - El suministro de la alimentación correrá por tu cuenta durante los días de estancia.
   - Este servicio se debe solicitar con 48 horas de anticipación.
   - Tu mascota debe contar con su carné de vacunas y desparasitación al día.

2. **Informe de vacunas para la mascota**
   En caso de que necesites información sobre la vacunación de tu mascota, cuáles son los costos y lugares para hacerlo, como por ejemplo, qué es y cómo funciona la primovacunación de las mascotas (las primeras vacunas, previas a cumplir 8 meses tanto de gatos como de perros), cuáles vacunas están incluidas en la pentavalente y hexavalente, qué vacunas deben tener la mascota para salir del país con él, entre otras, SURA te brindará toda la información necesaria vía telefónica, las 24 horas del día.

3. **Asistencia legal telefónica por daños a terceros**
   Para cualquier consulta relacionada con asuntos legales por los daños ocasionados por tu mascota a otras personas, tienes a tu disposición los servicios de asesoría legal telefónica.

4. **Orientación nutricional veterinaria telefónica**
   SURA te ofrece asesoría especializada para que puedas alimentar de manera sana y balanceada a tu mascota, formar hábitos saludables, así como cuidar su peso y talla.

5. **Baño para la mascota**
   SURA te ofrece el servicio de baño no medicado, de acuerdo con las especificaciones de la cobertura del seguro. Debes solicitarlo con un mínimo de 24 horas y estará sujeto a disponibilidad de horario.

6. **Domicilio de medicamentos**
   Si después de un accidente o cirugía de tu mascota necesitas que te lleven los medicamentos hasta tu residencia habitual, SURA se encargará de hacerlo, siempre que lo solicites con un mínimo de 24 horas de anticipación.

   Para este servicio se requiere fórmula veterinaria y los gastos de los medicamentos corren por tu cuenta.

7. **Orientación psicológica telefónica al asegurado y su familia por fallecimiento de la mascota**
   SURA te brindará acompañamiento emocional a ti y a tus familiares en primer grado de consanguinidad o afinidad, en caso de que fallezca tu mascota.

8. **Refuerzo antirrábico anual**
   Si tu mascota es mayor de un año y menor de nueve años, SURA te brindará el servicio de vacuna de refuerzo anual. Es importante que tengas el carné de vacunas al día.

Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario, el cual valorará previamente el estado de salud de tu mascota.

9. **Referencia y coordinación de servicios para la mascota**
A través de la línea de atención SURA, podrás obtener información sobre algunos servicios que puedes necesitar para tu mascota:

- Referencia de cementerios de mascotas
- Información sobre vacunación de mascotas
- Referencia de salones de belleza, boutiques y clínicas veterinarias
- Referencia de adiestradores de perros
- Referencia de caminatas eco-recreativas caninas
- Información sobre veterinarias, guarderías y demás servicios de mascotas.

Los costos de estos servicios deben ser asumidos por ti.

10. **Paseador canino**
Sura te enviará un paseador hasta tu domicilio. En el momento en que el paseador se presente a recoger a tu mascota, deberás compartir fotocopia de las vacunas e implementos para pasear con seguridad a tu mascota y confirmar si la mascota tiene alguna afectación o se requieren cuidados especiales.

Este servicio se prestará en el lugar de residencia de la mascota, a nivel nacional dentro del perímetro urbano.

El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 48 horas de anticipación

LIMITE DE EVENTOS: 2 eventos al año, de dos a tres horas por evento seguidas.

Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario, el cual valorará previamente el estado de salud de tu mascota.

Las ciudades en las que se prestarán los servicios de asistencia son las siguientes, siempre y cuando, exista la infraestructura necesaria para el servicio en los centros veterinarios:

- Riohacha
- Barranquilla
- Cartagena
- Santa marta
- Valledupar
- Montería
- Sincelejo
- Cúcuta
- Bucaramanga
- Medellín
- Manizales
- Pereira
- Armenia
- Cali
- Popayán
- Pasto
- Florencia
- Neiva
- Ibagué
- Bogotá
- Villavicencio
- Yopal
- Arauca

Cuando SURA, por razones administrativas, políticas o de mercado, no esté en capacidad de prestar cualquiera de los servicios incluidos en las asistencias, **podrá reembolsarte** los gastos en los que incurras, siempre y cuando, hayas solicitado autorización previa y efectivamente se te haya aprobado el reembolso, los costos no excedan los valores estipulados por SURA para cada cobertura y presentes las facturas correspondientes.

En caso de que estos servicios superen los montos cubiertos y autorizados por SURA, deberás pagar el excedente con tus propios recursos.

En ningún caso se te pagarán otros gastos o perjuicios que se deriven de la contratación directa de estos servicios o actividades realizadas por ti en estas circunstancias.

Los siguientes servicios se prestarán de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. y sábados de 8:00 a. m. a 12:00 m.:

- Orientación nutricional veterinaria telefónica
- Baño para la mascota
- Entrega de medicamentos a domicilio
- Orientación psicológica telefónica al asegurado por fallecimiento de mascota
- Paseador canino.

Los servicios adicionales que llegues a contratar con un proveedor, correrán bajo tu responsabilidad.

Es indispensable presentar el carné de vacunas vigente y al día con los sellos correspondientes, firma y registro del profesional que realiza el procedimiento. Tener el carné de vacunas al día significa que debes ponerle las vacunas a tu mascota en las fechas exactas que le corresponden.

Podrás hacer uso de los servicios de asistencia 15 días después del inicio de vigencia de la póliza.

SURA no se hace responsable por sucesos que puedan llegar a ocurrir después de la prestación de las asistencias, pues son servicios que han sido estructurados como beneficios para tu mascota y no para obtener un resultado específico.

Para la prestación de cualquiera de los servicios asistenciales, la póliza de seguros deberá estar vigente.

Cuando solicites alguna de las asistencias no quiere decir que estés haciendo uso de las coberturas y, por tanto, el valor asegurado no se agotará.

OTRAS CONDICIONES

Vigencia del seguro: anual y será la establecida en la carátula. Al finalizar la vigencia, el seguro se renovará automáticamente por períodos iguales. El valor de la prima aumentará para cada renovación y el precio se te informará.

Revocación: recuerda que en cualquier momento puedes solicitar a SURA que tu seguro no se renueve y, adicionalmente, en cualquier momento tienes la posibilidad de darlo por terminado si no deseas continuar con la protección que este te brinda.

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 la revocación

Lugar de cobertura: Colombia.

Edad de aseguramiento: puedes tomar la póliza para proteger a tu mascota siempre y cuando tenga más de 3 meses y menos de 10 años de edad.

Si se asegura dentro de este rango, se podrá seguir renovando la póliza hasta la muerte de la mascota o hasta que el Asegurado o SURA decidan terminar el contrato de seguro.

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.

El deducible es el monto o porcentaje de la pérdida que está a tu cargo. En este seguro solo tendrás deducible para la cobertura de gastos veterinarios.

La prima es el precio del seguro que deberás pagar para obtener la póliza. Este se establece en la carátula de tu seguro.

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 al asegurador para exigir el pago de la prima devengada y los gastos causados con ocasión de su expedición.

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.

OBLIGACIONES COMO ASEGURADO

- Pagar el valor de tu seguro.
- Deberás adoptar todas las medidas razonables y necesarias para minimizar la duración o efecto de cualquier evento asegurado y así evitar su extensión y propagación.
- Informar a SURA en los tres días siguientes al momento en que te enteres de una reclamación.
- Probar la ocurrencia y cuantía del siniestro, de acuerdo con el artículo 1077 del Código de Comercio.
- Informar a SURA los otros seguros que hayas contratado y que tengan las mismas coberturas ofrecidas por este seguro.
- Para la cobertura de Gastos de defensa por daños a terceros causados por tu mascota, debes informar a SURA dentro de los tres días siguientes al momento en que te notifiques de la demanda para definir tu estrategia de defensa.

  Si incumples cualquiera de estas obligaciones, SURApodrá reducir la indemnización en el valor de los perjuicios ocasionados o cobrarte los perjuicios que esto le cause.
- Debes declarar sinceramente el estado del riesgo al momento de solicitar el seguro. El incumplimiento de esta obligación producirá la nulidad relativa del seguro.

Terminación del seguro: Este seguro termina por las siguientes causas:

- Cuando muera tu mascota.
- Cuando SURA te informe, por escrito, con mínimo 10 días hábiles de anticipación a la fecha de terminación.
- Cuando lo solicites a Sura.
- Por mora en el pago de la prima.
- Cuando se agote el valor asegurado de la totalidad de los amparos.

Si sigues pagando primas después de que el seguro termine por cualquiera de estas causas el seguro no se reactivará automáticamente y Sura estará obligada únicamente a devolverte el dinero entregado por fuera de la vigencia de la póliza.

Compensación: El que sigas pagando primas después de que el seguro termine por cualquiera de estas causas no lo reactiva automáticamente y en estos casos la obligación de SURA se limita a devolverte el dinero entregado fuera del tiempo establecido.

En caso de tener **peticiones, quejas o reclamos**, podrás comunicarte con las siguientes líneas de atención:
Bogotá, Medellín y Cali: 437 8888
Línea Nacional: 01 8000 518 888
Gratis desde tu celular: #888

Prescripción: recuerda que cuentas con 2 años desde que conoces o hayas debido conocer la ocurrencia de uno de los eventos cubiertos por el seguro para reclamarle a SURA. En cualquier caso, debes solicitar el pago del seguro dentro de los cinco años siguientes al momento en que ocurrió el evento.

Recuerda que SURA descontará de la indemnización, la parte de la prima que tengas pendiente por pagar.

DEFINICIONES

Asegurado: es el dueño de la mascota.

Gastos de defensa: honorarios, costas y expensas necesarias para negociar acuerdos o para la defensa de alguna reclamación cubierta por este seguro, sea judicial o extrajudicial, en su contra.

Mascota: perro o gato.

Reclamación: toda demanda, citación a conciliación prejudicial, requerimiento judicial o extrajudicial o proceso, iniciado en su contra, para obtener una indemnización de perjuicios.

SMLDV: salario mínimo legal diario vigente.

Unidad de evento: varias reclamaciones, derivadas de los mismos hechos, daños, enfermedades o accidentes, se entenderán como un solo siniestro, para todos los efectos del presente seguro.