

Condiciones Generales Arrendamiento Seguro



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.	11/11/2021	07/09/2018
2	Tipo y número de la entidad	13 - 18	13-18
3	Tipo de documento	P	NT - P
4	Ramo al cual pertenece	5	5
5	Identificación interna de la proforma	F-13-18-0031-021	N-01-031-0003
6	Canal de comercialización	D-0-0-0	D-R-0-0

En este documento encontrarás todas las coberturas, derechos y obligaciones que tienes como asegurado, y los compromisos que SURA adquirió contigo por haber contratado tu **póliza de Arrendamiento Seguro para contratos de arrendamiento** .



Contenido

Sección I. ¿Qué cubre este seguro?

Sección II. ¿Qué no cubre este seguro?

Sección III. Proceso de reclamación

Sección IV. Otras condiciones

Sección V. Glosario

Sección I. ¿Qué cubre este seguro?



Coberturas

En caso de que tu arrendatario incumpla con lo pactado en el contrato de arrendamiento, SURA te pagará las siguientes obligaciones:

- a) El canon de arrendamiento mensual
- b) Las cuotas de administración, siempre y cuando el inmueble este bajo el régimen de propiedad horizontal.
- c) Asistencia domiciliaria

SURA te prestará los siguientes servicios o te pagará reembolso, con previa autorización de la compañía, cuando a causa de un hecho accidental, se presente una emergencia en el inmueble arrendado.

Los servicios tienen un límite de diez (10) eventos por vigencia, con un valor máximo por evento de 2 SMMLV, salvo que en la descripción del servicio se indique un valor diferente de cobertura.

Las reparaciones realizadas tendrán una garantía máxima de tres meses.



Servicio de plomería

Si en el sistema de aguas en la red hidráulica y/o sanitaria del inmueble arrendado, se presenta alguna avería o fuga, que imposibilite el suministro o evacuación, SURA coordinará y enviará un técnico especializado para que reestablezca el servicio de agua o detenga la fuga de esta, siempre y cuando el estado de las redes lo permita.

Se incluyen las labores de exploración de las instalaciones hidráulicas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de

demolición, instalación, resane, enchape y acabado de la zona en donde se realiza el trabajo de plomería, siempre que los materiales estén a la venta en Colombia, y no hayan sido fabricados con diseño exclusivo. En caso de no acceder al mismo material, SURA te instalará aquel con características similares al que tienes.



Servicio de Destaponamiento

Si tienes un taponamiento en el inmueble arrendado, que imposibilite la circulación de agua, SURA coordinará y enviará un técnico especializado para que realice el destaponamiento, siempre que se pueda llevar a cabo de manera manual o utilizando sonda, y no se corra el riesgo de ser rota alguna estructura en el proceso.



Servicio de electricidad

Si en las instalaciones eléctricas internas del inmueble arrendado, se produce una ausencia de energía en forma total o parcial (corto circuito), SURA coordinará y enviará un técnico especializado para que reestablezca el suministro de esta, siempre y cuando el estado de las redes lo permita.

Debes tener en cuenta que los servicios de electricidad incluyen la reparación de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, disyuntores, interruptores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica del inmueble que aseguraste.



Servicio de cerrajería

Si pierdes, extravías o te roban las llaves del inmueble arrendado; o la cerradura queda inutilizable por intento de hurto u otra causa que impida su apertura, y la seguridad del mismo, la tuya o de un tercero se encuentra en peligro, SURA coordinará y enviará un técnico especializado para que reestablezca el acceso y correcto cierre de la puerta de ingreso principal al inmueble que aseguraste.

Debes tener en cuenta que este servicio es solo para la reparación o cambio de las cerraduras que permitan el ingreso al inmueble arrendado y al cuarto útil.

SURA te ayudará con la apertura de cerraduras internas, siempre y cuando se encuentre atrapado un ser vivo y que por sus propios medios no pueda abrir la puerta, o se encuentren medicamentos indispensables para preservar la vida, e incluso cuando exista riesgo inminente de incendio o inundación del inmueble arrendado.

5 Servicio de reemplazo de vidrios

Si se produce la rotura de alguno de los vidrios que formen parte del cerramiento del inmueble arrendado, (incluidos patios y terrazas), y la seguridad del mismo, de sus ocupantes o de terceros se encuentre en peligro, SURA coordinará y enviará un técnico especializado para que reemplace el vidrio.

6 Servicio de reemplazo de vigilante

Si se produce una emergencia en el inmueble arrendado, y se encuentra en riesgo la seguridad del mismo, la tuya o de un tercero, a causa de un tema de vidrios o cerrajería, SURA te enviará una persona para que vigile afuera del inmueble arrendado.

Tienes derecho a 10 eventos por vigencia, con un valor máximo de 3.3 SMMLV cada uno.

7 Gastos de traslado por interrupción de viaje

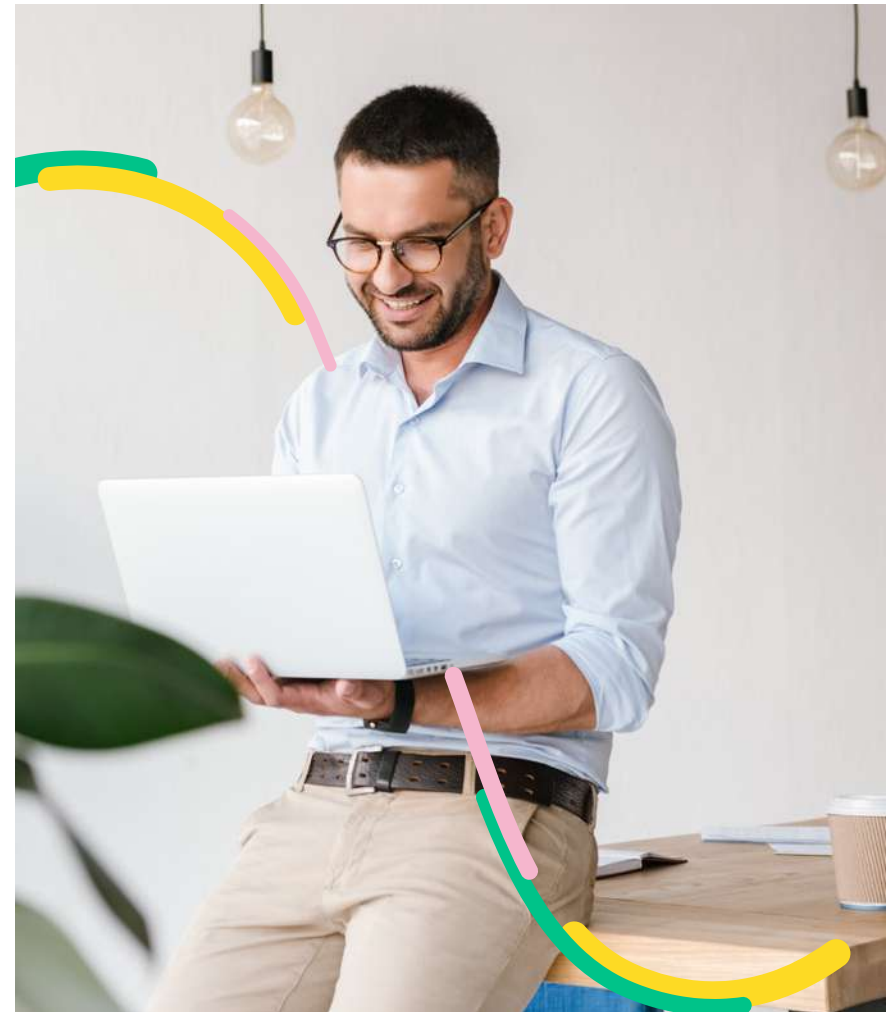
Si el arrendador o el arrendatario están fuera de la ciudad y debe regresar por un imprevisto que afecta la seguridad del inmueble arrendado, como un incendio, explosión, rayo, humo, inundación, impacto de objetos externos o hurto, SURA cubrirá el desplazamiento de regreso a dicho inmueble. Tienes derecho a 10 eventos por vigencia, con un valor máximo de 10 SMMLV cada uno.

Aplica para un acompañante con primer grado de consanguinidad.

8 Orientación jurídica telefónica

Si tienes una consulta básica en derecho civil, penal, administrativo, tributario, mercantil, laboral, que puedas aclarar por teléfono, SURA te comunicará con un abogado para que te oriente.

Este servicio es de medio y no de resultado. SURA se hace responsable por la correcta asesoría del profesional en derecho, pero no por el resultado de los trámites y procesos emprendidos por ti.



CONSIDERACIONES



Para los servicios de asistencia debes tener en cuenta lo siguiente:

- Proporcionar información veraz y oportuna que permita brindar debidamente la asistencia.
- Notificar a SURA el cambio de nomenclatura del inmueble arrendado.
- Los debes solicitar siempre a través de la línea de atención.
- SURA prestará los servicios enunciados, sin embargo, en los casos que por razones administrativas, políticas o de mercado no pueda hacerlo, te reembolsará hasta el límite de la cobertura los gastos en que hayas incurrido, siempre y cuando hayas contado con la autorización previa de SURA y suministres las facturas del servicio contratado.
- Los límites de eventos y salarios no son acumulables para ser utilizados en el resto de los servicios.
- Las reparaciones realizadas tendrán una garantía máxima de tres (3) meses.
- El ámbito territorial donde se prestarán tus servicios de asistencia se detallan a continuación:

ANTIOQUIA: Medellín, San Antonio de Prado, Barbosa, Girardota, Copacabana, Bello, Marinilla, El Carmen de Viboral, Guarne, Rionegro, San Antonio de Pereira, San Jerónimo, Envigado, Itagüí, Sabaneta, La Estrella, Caldas, Amagá, La Ceja, El retiro, Apartadó, Necoclí, Turbo, Chigorodó y Carepa.

ARAUCA: Arauca, Tame.

ATLÁNTICO: Barranquilla, Puerto Colombia, Tubará, Galapa, Soledad, Malambo, Baranoa y Sabanagrande.

BOLÍVAR: Cartagena, Turbana, Turbaco, Villanueva, Santa Rosa, Clemencia y Arjona.

BOYACÁ: Tunja, Oicatá, Soraca, Motavita, Cómbita, Tuta, Sotaquirá, Ventaquemada, Villa de Leyva, Duitama, Sogamoso y Paipa.

CALDAS: Manizales, Neira, Palestina, Chinchiná y Villamaría.

CAQUETA: Florencia.

CAUCA: Popayán.

CESAR: Valledupar.

CÓRDOBA: Montería, San Pelayo y Cereté.

CUNDINAMARCA: Bogotá, Bojacá, Cajicá, Chía, Cota, Facatativá, Funza, Mosquera, Madrid, Soacha, Tocancipá, Zipaquirá, La Calera, Bosa, Engativá, Fontibón, Suba, Usaquén, Girardot, Ricaute, Fusagasugá, Silvania, Guayabetal, Chinauta y Quetame.

GUAJIRA: Rioacha.

HUILA: Neiva.

TOLIMA: Ibagué, Espinal y Melgar.

MAGDALENA: Santa Marta.

META: Villavicencio, Restrepo, Acacias, Guamal, Pipiral, La Palmera, Cumaral, Apiay y Pompeya.

NARIÑO: Pasto.

NORTE DE SANTANDER: Cúcuta, El Zulia, Villa del Rosario y Los Patios.

QUINDÍO: Armenia, Circasia, Salento, Calarcá, La Tebaida, Quimbaya, Montenegro, Parque del Café, Panaca, Filandia, Córdoba, Pijao, Alcalá, Génova y Buenavista.

RISARALDA: Pereira, Dos Quebradas, Marsella, Santa Rosa de Cabal, La Virginia y Cartago.

SANTANDER: Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Lebrija, Rionegro y Piedecuesta.

VALLE DEL CAUCA: Cali, Caicedonia, Sevilla, Jamundí, Candelaria, Palmira, Yumbo, Guadalajara de Buga, Tuluá y Buenaventura.





Sección II. ¿Qué no cubre este seguro?



SURA no pagará las sumas de dinero que se originen o sean consecuencia de:

1. Cláusulas penales, multas, intereses sobre cánones de arrendamiento o cuotas de administración o cualquier otra sanción económica.
2. Cuotas de administración extraordinarias, multas e intereses que se hayan generado por el incumplimiento en el pago en las cuotas de administración, ni sanciones establecidas dentro del reglamento de propiedad horizontal.
3. Daños y faltantes del inventario ocasionados al inmueble arrendado por cualquier causa.

4. Cánones de arrendamiento, cuotas de administración, reajustes o servicios públicos domiciliarios que:
 - a. No estén pactados por escrito en el contrato inicial o que no se ajusten a la Ley según las condiciones de este seguro.
 - b. El arrendatario haya dejado de pagar porque el arrendador no cumplió con las obligaciones legales y contractuales.
 - c. El arrendador haya condonado o compensado al arrendatario mediante acuerdo escrito.
5. Honorarios y gastos de defensa en que incurra el arrendador cuando sin consentimiento escrito de SURA inicie acciones de cobro y restitución contra el arrendatario, o cuando aquellos se generen por vicios graves del inmueble o incumplimiento de los deberes y obligaciones del arrendador.
6. Cualquier suma de dinero que el arrendador haya reclamado en forma fraudulenta.
7. Responsabilidad civil frente a terceros ocasionados por el arrendador y/o arrendatario.
8. Hechos que hayan ocurrido antes o después de la vigencia de este seguro.
9. Indemnizaciones generadas por terminar en forma unilateral el contrato de arrendamiento.
10. SURA no asumirá el pago de sumas de dinero que se originen o sean consecuencia de servicios públicos domiciliarios pendientes de pago por el arrendatario en el momento de la entrega del inmueble.
11. **Exclusiones del servicio de plomería:** SURA no prestará la asistencia cuando se trate de temas derivados de:
 - a. La reparación y/o sustitución de tuberías de hierro fundido, hierro galvanizado, agres, atenor, barro, cemento y/o cerámica.

- b. La reparación y/o sustitución de redes propias de procesos industriales.
- c. La reparación y/o sustitución de las tuberías, equipos y accesorios para piscinas.
- d. La reparación y/o sustitución de los elementos que no hagan parte de las tuberías propias de la construcción estructural del inmueble arrendado, tales como: acoples, adaptadores, calentadores, canastillas, cisternas, duchas, grifos, lava platos, lavaderos, mezcladores, reguladores para el paso de agua, sanitarios, sifones y válvulas.
- e. El arreglo de canales y bajantes, reparación de goteras o humedades debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta, y averías que se deriven como consecuencia de humedades o filtraciones, en superficies de pisos, paredes y techos.
- f. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes, o en instalaciones propias de la empresa prestadora del servicio de aguas y alcantarillado.

12. Exclusiones del servicio de destaponamiento: SURA no prestará la asistencia cuando se trate de temas derivados de:

- a. Taponamiento producido por falta de trampas de grasa, en cajas de inspección, pozos sépticos o bajantes.
- b. Taponamiento producido en áreas comunes.

13. Exclusiones del servicio de electricidad: SURA no prestará la asistencia cuando se trate de temas derivados de:

- a. La reparación y/o sustitución de elementos de iluminación como lámparas, focos, bombillos, tubos fluorescentes, balastros o enchufes.

- b. Electrodomésticos y gasodomésticos.
- c. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propias de la empresa prestadora de energía.
- d. El recableado eléctrico de todo el inmueble arrendado por un mal trabajo inicial o incapacidad de soporte de carga con la red actual.

14. Exclusiones del servicio de cerrajería: SURA no prestará la asistencia cuando se trate de temas derivados de:

- a. La apertura, reparación y/o reposición de cerraduras de puertas internas.
- b. La reparación y/o reposición de los accesorios de las puertas, tales como bisagras, brazos hidráulicos, motores, poleas o malacates.
- c. La reparación y/o reposición de cualquier tipo de puerta, sea estándar, de seguridad o blindada.
- d. La apertura, reparación y/o reposición de cualquier clase de cerraduras de puertas, con acceso directo a los bienes de uso común en copropiedades.

15. Exclusiones del servicio de vidriería: SURA no prestará la asistencia cuando se trate de temas derivados de:

- a. Cualquier clase de vidrio, espejo o cristal que no haga parte del cerramiento del inmueble arrendado.
- b. Vidrios de domos, marquesinas y claraboyas con diseño exclusivo, películas gráficas o publicitarias, vitrales, vidrios y espejos decorativos.

16. Exclusiones generales a la cobertura de asistencia

domiciliaria: SURA no prestará los servicios de asistencia en los siguientes casos:

- Quando hayan ocurrido fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas y caídas de cuerpos siderales.
- Quando en el territorio Colombiano se presenten actos de terrorismo, 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.
- Quando se presente fisión o fusión nuclear o radioactividad.

Sección III. Proceso de reclamación



Recuerda cumplir con tus obligaciones como asegurado para poder hacer efectiva la reclamación de tu seguro:

Canon de arrendamiento y cuota de administración

Podrás notificar a SURA cuando hayan pasado cinco (5) días calendario, desde que finalice el plazo de pago del canon de arrendamiento y tu arrendatario no haya pagado.

El proceso de reclamación podrás realizarlo a través de la línea de servicio al cliente de SURA:

Si requieres ayuda con este proceso, contacta a la línea de servicio al cliente de SURA:



- Bogotá: 6014378888
- Medellín: 6044378888
- Cali: 6024378888
- Resto del país: 01 800 051 8888
- Desde tu celular #888



IMPORTANTE



- 1 Después de haber presentado la reclamación, **recuerda que no debes recibir ningún dinero**, canon de arrendamiento o cuota de administración por parte del arrendatario moroso o de terceras personas, ni tampoco debes realizar certificados o paz y salvo **aun cuando SURA te haya pagado las reclamaciones. Cuéntanos oportunamente, a través de las líneas telefónicas habilitadas, en caso de recibir cualquier tipo de pago** por concepto de cánones de arrendamiento o cuotas de administración.
- 2 Si SURA ya te pagó la indemnización y recibes dinero por los conceptos antes mencionados, **debes reintegrarlos a SURA** en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles. Contacta a la línea de servicio al cliente.
- 3 **Debes entregar los poderes necesarios para que SURA pueda realizar el proceso** de recuperación de dineros indemnizados y del inmueble arrendado. Con la expedición del contrato de seguro, queda expresamente convenido que el arrendador está facultando a SURA para recibir judicial o extrajudicialmente el inmueble.
- 4 **Debes hacer todo lo posible** por evitar la extensión del siniestro.
- 5 **Debes informar a SURA cuando el inmueble arrendado** haya sido abandonado, desocupado, si existe intención de entrega por parte del arrendatario o cuando te envíen o entreguen las llaves de acceso al mismo. En los eventos en que el inmueble sea abandonado o desocupado, el siniestro terminará cuando tomes posesión del mismo.



En caso de incumplimiento de tus obligaciones, SURA podrá descontar de tu indemnización los perjuicios que dicho incumplimiento le cause.



Pago del siniestro

Si pasado los cinco (5) días calendario, tu arrendatario no ha pagado, SURA te pagará la indemnización correspondiente, dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha en la que formalices la reclamación.

Un mes después de efectuado el primer pago, SURA realizará el segundo pago, y así sucesivamente hasta que el arrendatario entregue el inmueble judicial o extrajudicialmente o hasta que se ponga al día con SURA.

En el evento en que se presente una reclamación durante la vigencia del seguro indicada en la carátula, la cobertura se mantendrá hasta tanto se restituya el inmueble arrendado, con un límite máximo de indemnización de doce (12) meses, cuando dicha restitución ocurra por fuera de la vigencia inicial, se procederá al cobro de la prima por la renovación del seguro.



Servicio de asistencia domiciliaria

El arrendador o el arrendatario podrán usar el servicio de asistencia domiciliaria, llamando a la línea de servicio al cliente de SURA:



- Bogotá: 6014378888
- Medellín: 6044378888
- Cali: 6024378888
- Resto del país: 01 800 051 8888
- Desde tu celular #888

Para las coberturas asistenciales, SURA no se hace responsable cuando:

- a. Por causa de fuerza mayor o por decisión del arrendatario o arrendador, no se pueda realizar el servicio previsto.
- b. Se presenten retrasos en el cumplimiento del servicio por situaciones imprevistas que ocupen a los técnicos, incluidos los eventos naturales o de orden público.



Sección IV. Otras condiciones

Valor asegurado para:



Amparo básico:

Es la suma de los cánones mensuales de arrendamiento y cuotas de administración ordinarias. Tratándose de asistencia domiciliaria el valor asegurado corresponde a la suma del valor máximo del servicio prestado.



Prima

La prima es el precio del seguro, este pago corre por parte del tomador (arrendador) y deberá realizarse en forma anticipada durante el proceso de adquisición del mismo.



Terminación anticipada del seguro

Como el tomador, asegurado y beneficiario del seguro de arrendamiento digital es la misma persona, el contrato de seguro terminará por las siguientes razones:

- Cuando el arrendador o SURA terminen el contrato del seguro unilateralmente.

- Cuando el arrendador o el arrendatario terminan el contrato de arrendamiento de forma anticipada o si el inmueble es desocupado por entrega judicial o extrajudicial.



Vigencia

La vigencia de este seguro será la establecida en la carátula del mismo.

Este seguro se renovará siempre y cuando nos notifiques la continuidad del contrato de arrendamiento en los mismos términos y condiciones pactados inicialmente y no existan circunstancias que modifiquen el estado del riesgo.



Modificaciones

El asegurado tiene la obligación de informar a SURA los siguientes eventos:

- La cesión del contrato de arrendamiento que el arrendador haga a terceros, sea con o sin el consentimiento del arrendatario.
- La muerte, insolvencia financiera, quiebra o desaparición de uno o varios de los arrendatarios o la existencia de procesos concursales, de reestructuración empresarial, liquidación voluntaria o liquidación judicial o de extinción de dominio.
- El embargo judicial de los cánones que debe pagar el arrendatario o el embargo, secuestro o imposición de cualquier medida cautelar sobre el inmueble arrendado.
- La venta del inmueble arrendado.

En estos eventos o cualquier hecho o circunstancia no previsible que agraven o modifiquen el riesgo, tú debes notificárselo a SURA.

Si las modificaciones dependen de ti, las deberás avisar con diez (10) días de anterioridad; si dependen de un tercero las deberás avisar dentro de los diez (10) días después de que te enteres de las modificaciones.

Notificada la modificación del riesgo, SURA podrá revocar el contrato de seguro, exigir el reajuste a que haya lugar en el valor de la prima o solicitar condiciones adicionales. Si no notificas oportunamente, el seguro se terminará.



La ausencia de notificación de estas circunstancias será considerada como una modificación del estado del riesgo.



Subrogación

Cuando tienes un problema con tu contrato de arrendamiento, estás cubierto por este seguro, pero recuerda que nos debes facilitar las cosas para protegerte efectivamente.

Una vez que se pague la indemnización, SURA te reemplazará en tus derechos y acciones contra el arrendatario. Por lo tanto, estás en la obligación de hacer todo lo que esté a tu alcance para permitirle a SURA el ejercicio de los derechos de subrogación y las acciones que buscan la restitución del inmueble. De no ser así, serás responsable de los perjuicios que le genere a SURA tu falta de diligencia.



Plazo para reclamar la indemnización

El asegurado o beneficiario podrá presentar la reclamación a SURA dentro de los plazos señalados por el artículo 1081 del Código de Comercio.

No obstante, para lograr una mayor efectividad del seguro, te sugerimos seguir las indicaciones sobre el pago del siniestro para garantizarte la protección necesaria y oportuna.



Compensación

Si debes dinero a SURA y a su vez SURA tiene saldos pendientes de pago a tu favor, la Compañía compensará dichos valores de acuerdo con las reglas del Código Civil.



Devolución proporcional de la prima por disminución del valor asegurado

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.



Devolución proporcional por revocación

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.



Reticencia

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.



Responsabilidad

Seguros SURA, ASUME EXCLUSIVAMENTE LA RESPONSABILIDAD DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES RELACIONADAS CON EL PRESENTE CONTRATO FRENTE AL CONSUMIDOR FINANCIERO.

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



- Bogotá: 6014378888
- Resto del país: 01 800 051 8888
- Medellín: 6044378888
- Desde tu celular #888
- Cali: 6024378888

Sección V. Glosario



Arrendador

Es la persona natural que transfiere el riesgo del incumplimiento de las obligaciones del arrendatario, por lo tanto, se considera en el contrato de seguro como asegurado.

Arrendatario

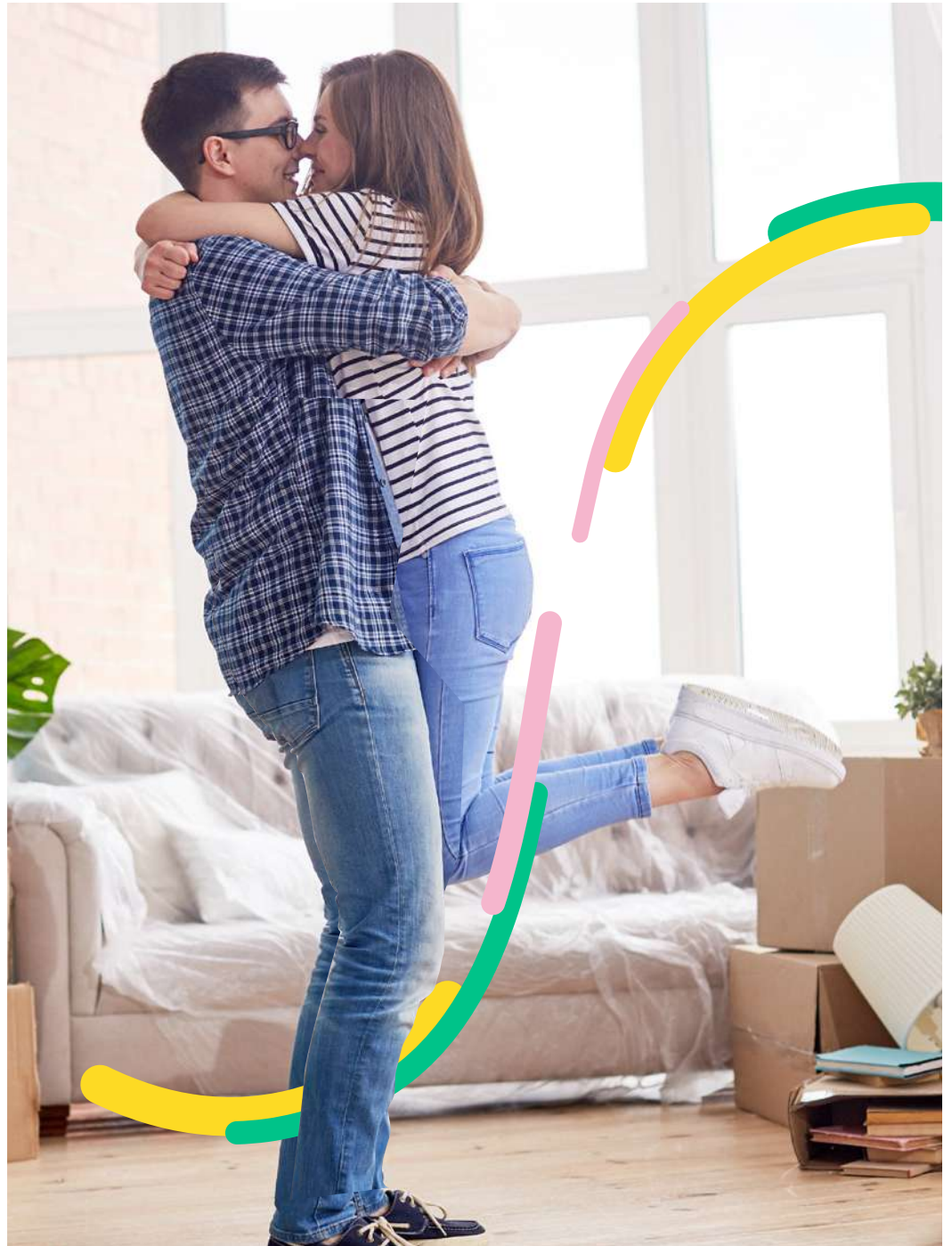
Es la persona natural que representa el riesgo de incumplimiento de las obligaciones del contrato de seguro, considerado en este como afianzado.

Canon de arrendamiento

Es el dinero pactado en el contrato de arrendamiento como contraprestación al uso y goce del inmueble arrendado.

Restitución

Entiéndase por restitución del inmueble arrendado, la entrega que de el efectúen los arrendatarios a SURA, al propietario del inmueble, su cónyuge, o sus herederos, al juzgado competente, poniendo a su disposición las correspondientes llaves, o a un secuestre por orden del juzgado competente.



 **Bancolombia**

sura 

