SEGUROS

sura

CONDICIONES GENERALES

SEGURO DE HOGAR

PLUS RECONSTRUCCIÓN

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Campo	Descripción del formato	Código clausulado	Código nota técnica
1	Fecha a partir de la cual se utiliza	19/05/2023	20/04/2022
2	Tipo y número de la entidad	1318	1318
3	Tipo de documento	P	NT-P
4	Ramo al cual pertenece	25	25
5	Identificación interna de la proforma	F-13-18-0028-107	N-13-18-0028-008
6	Código de comercialización	D00I	

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* ***Seguro Hogar SURA Plus Reconstrucción.***

Este es un seguro de modalidad todo riesgo, *es decir que cubre todos los daños que sufran los bienes asegurados, exceptuando aquellos que sean generados por una de las causas señaladas en las exclusiones o que el asegurado decida no contratar alguna de las coberturas opcionales.*

CONTENIDO

SECCIÓN I.

Coberturas

SECCIÓN II.

Asistencia domiciliaria

SECCIÓN III.

Otras Condiciones

SECCIÓN IV.

Glosario

SECCIÓN I.
COBERTURAS

1. Cobertura principal

SURA te pagará todos los daños materiales de tu vivienda y contenidos asegurados, que sean consecuencia directa de los eventos accidentales o imprevistos descritos en las siguientes coberturas:

1.1 Cobertura básica – todo riesgo

Esta cobertura protege tu vivienda y sus contenidos en caso de:

a. Eventos de la naturaleza.
b. Incendios y explosiones.
c. Daños por tuberías averiadas.
d. Daños por desbordamiento de tanques o piscinas.
e. Objetos exteriores que los impacten.
f. Accidentes domésticos.
g. Bienes refrigerados por un valor máximo de 1 SMMLV. Esta cobertura se paga como consecuencia de un daño interno.
h. Hurto de artículos instalados que hagan parte de tu vivienda y que se encuentren incluidos dentro de la suma asegurable como rejas, ventanas, bibliotecas, cableado estructural y elementos empotrados, entre otros. Esta cobertura se extiende hasta un sublímite del 10 % del valor asegurable de la vivienda máximo COP 25 millones por evento por vigencia.
i. Daños internos de equipos eléctricos, electrónicos y a gas, de los artículos empotrados, que hagan parte de la vivienda y que se encuentren incluidos dentro de la suma asegurable, como cubiertas de cocina, hornos, campanas extractoras, lavavajillas. Esta cobertura se extiende a cubrir dicho daño interno hasta un 10 % del valor asegurable de la vivienda, máximo COP 25 millones por evento por vigencia.
j. Si como consecuencia de un siniestro cubierto por esta Póliza se te dañan **pisos, enchapes, cerámicas o similares** y estos no se consiguen en el mercado, te realizaremos el cambio de estas partes por unas de similares características a las que tenías antes, limitando el cambio al área afectada, por ejemplo, solo el baño o la sala. Para las áreas que no tuvieron daños o afectaciones no se hará cambio de materiales. Sublímite de COP 5 millones por evento por vigencia.

k. Cualquier otra causa no cubierta por las demás coberturas y que no encuentres descrita dentro de las exclusiones o coberturas opcionales contratadas.

1. 2 Otros gastos cubiertos extensión de la cobertura básica

Además de las coberturas ya descritas, SURA te pagará los siguientes gastos cuando sean consecuencia de un evento cubierto por este seguro y sean razonables y necesarios. La suma máxima que pagaremos por todos los gastos es del 20 % del valor asegurado de tu vivienda y contenidos. En ningún caso, la suma de estos, más los daños de tu vivienda y contenidos, puede exceder el 100 % del valor asegurado.

a. Evitar la extensión y propagación del siniestro (aminorarlo).
b. Remover escombros.
c. Preservar, salvar o conservar bienes.
d. Demostrar que el siniestro ocurrió y la cuantía de la pérdida.
e. Honorarios de arquitectos, interventores, ingenieros y consultores, cuando sean necesarios para la reconstrucción, reemplazo o reparación de tu vivienda. Sus honorarios no deben exceder las tarifas autorizadas por las respectivas agremiaciones o colegios profesionales.
f. Honorarios y recursos necesarios para obtener las licencias y permisos de reconstrucción de tu vivienda.
g. Alojamiento temporal, cuando eres el dueño de tu vivienda, vives permanentemente en ella y no puedas habitarla debido a los daños causados por uno de los riesgos cubiertos. SURA te pagará el canon de arrendamiento de una vivienda de características similares a la tuya. El valor máximo del canon será el 1 % del valor asegurado de tu vivienda y se te pagará hasta que puedas habitarla nuevamente sin sobrepasar seis meses por vigencia de tu seguro. Esta cobertura opera por reembolso.
h. Pérdida de ingresos de arrendamiento cuando eres el dueño de tu vivienda y la tienes arrendada, pero no puede ser habitada temporalmente debido a los daños causados por uno de los riesgos cubiertos, te pagaremos el canon de arrendamiento que dejes de recibir. El valor máximo del canon será el 1 % del valor asegurado de tu vivienda y se pagará hasta que pueda ser habitada nuevamente, sin sobrepasar los seis meses por vigencia de tu seguro. Esta cobertura opera por reembolso.

2. Coberturas opcionales

Con el pago de una prima adicional podrás tener acceso a los siguientes amparos opcionales, consignados en la carátula de la Póliza.

2.1 Terremoto, maremoto y erupciones volcánicas

Protegemos tu vivienda y sus contenidos en caso de terremotos, temblores, tsunamis, maremotos, marejada y erupciones volcánicas, así como de cualquier efecto directo derivado por estos fenómenos.

Las pérdidas y daños cubiertos por este amparo darán origen a una reclamación separada por cada uno de estos fenómenos, sin exceder el total del valor asegurado. Si varios de ellos ocurren dentro de un periodo de 72 horas consecutivas durante la vigencia del amparo, se contarán como un solo siniestro y las pérdidas y daños causados deberán ser una sola reclamación, sin exceder el total de la suma asegurada.

2.2 Actos malintencionados de terceros y terrorismo

Protegemos tu vivienda y sus contenidos en caso de asonadas, motines, conmociones civiles y populares, huelgas, actos mal intencionados de terceros y terrorismo.

Las pérdidas y daños cubiertos por este amparo darán origen a una reclamación separada por cada uno de estos fenómenos, sin exceder el total del valor asegurado. Si varios de ellos ocurren dentro de un periodo de 72 horas durante la vigencia del amparo, se contarán como un solo siniestro y las pérdidas y daños causados deberán ser una sola reclamación, sin exceder el total de la suma asegurada.

2.3 Daño interno equipos eléctricos, electrónicos y a gas

Te protege por los daños materiales internos que sufran los equipos eléctricos, electrónicos y a gas, tales como, corto circuito, sobrevoltaje, falla de aislamiento, arco voltaico, fenómenos electromagnéticos y electrostáticos, acción de la electricidad atmosférica (caída de rayo). Se cubren incluso, los daños causados por cuerpos extraños que se introduzcan en ellos, golpes y caídas accidentales.

2.4 Hurto

Te protege contra el hurto, las pérdidas o daños materiales de los contenidos generales y especiales que se encuentren dentro de la vivienda asegurada.

2.5 Fuera de predios

Te protege contra el hurto y las pérdidas o los daños materiales de los contenidos generales y especiales que se encuentren fuera de la vivienda asegurada. También se extiende a amparar dichos artículos en el exterior por viajes de vacaciones no mayores a cinco semanas o intercambios académicos no mayores a la vigencia de la Póliza.

2.6 Gastos adicionales

Te pagaremos otros gastos cubiertos descritos en la Sección I, Numeral 1.2, en exceso del valor asegurado de tu vivienda y contenidos. El monto máximo pagado por uno o varios de estos gastos estará de acuerdo con el porcentaje que hayas escogido, que podría ir desde el 5 % hasta máximo el 20 % del valor asegurado.

Para el caso de gastos por alojamiento temporal y pérdida de ingresos de arrendamiento esta cobertura aumenta estos pagos de seis meses *hasta que tu vivienda sea habitable sin exceder 12 meses.*

Además, te pagaremos el incremento en los costos de los materiales y mano de obra necesarios para reconstruir tu vivienda siempre que la afectación sea causada por un evento catastrófico cubierto por este seguro y que genere, por efectos de oferta y demanda, un aumento en los costos referidos. Para este incremento contarás con un 10 % del valor asegurado de tu vivienda.

Esta cobertura aplica solo si tienes asegurada tu vivienda.

CÓDIGO CLAUSULADO-19/05/2023-1318-P-25- F-13-18-0028-107-D001- CÓDIGO NOTA TÉCNICA 20/04/2022 - 1318 - NT-P -05 -N-13-18-0028-008

2.7 Daños a terceros

Durante la vigencia de este seguro SURA te pagará hasta el valor definido en la carátula, por perjuicios en los que sean responsables tú o tu familia como, daños materiales, lesiones personales o muerte causados a terceros, cuando:

a. Se realicen actividades personales o familiares.

b. Tu mascota sea la que cause el daño. Se cubre hasta el 50 % del valor asegurado en esta cobertura.

c. Viajes al exterior: cubrimos hasta el 50 % del valor asegurado en esta cobertura siempre y cuando:

- El viaje sea de recreo y no tenga una duración superior a cinco semanas.
- Si es un intercambio académico o una misión la cobertura será por la duración de estas actividades sin que sean mayores a un año.
- La indemnización será en pesos colombianos de acuerdo con la tasa. representativa del mercado registrada el día del pago.

d. Realicen reformas o terminaciones de obra blanca dentro de la vivienda.

e. Utilicen drones o aeromodelos, en este caso se cubre hasta el 10 % del valor asegurado, máximo COP 50 millones en esta cobertura.

Siempre y cuando, no sean operados:

- Sobre edificaciones o aglomeraciones.
- A una altura superior a 150 metros.
- En competencias o campeonatos.
- A menos de 5 kilómetros a la redonda de un aeropuerto.
- A más de 750 metros de distancia de ti.

Estos no podrán:

- Pesar más de 25 kg.
- Tener hélices de metal.
- Portar un peso diferente al habitual.

Con este seguro también te protegemos:

f. Si un empleado doméstico sufre un accidente laboral por tu culpa:
La cobertura de tu responsabilidad es por un exceso de los valores que superen las prestaciones del Sistema de Seguridad Social o de cualquier otro seguro contratado.

En ningún caso este seguro reemplaza las prestaciones o indemnizaciones que son asumidas por el Sistema de Seguridad Social, ni suple tu obligación de afiliar a los empleados al mismo.

Este seguro también cubre los siguientes gastos:

g. Médicos de urgencias:

Para prestar los primeros auxilios a personas diferentes a tu familia por accidentes ocurridos en Colombia, en el desarrollo de actividades personales o familiares, dentro de las primeras 24 horas después de ocurrido el accidente. Aplica solo en el territorio nacional.

Para esta cobertura no es necesario que seas civilmente responsable del accidente y su pago no significa que se haya aceptado la responsabilidad.

h. Gastos de defensa

Cuando un tercero presenta una reclamación contra ti o a tu familia por un evento cubierto por este seguro, SURA asignará un abogado para que los defienda. Si prefieren nombrarlo directamente, reembolsaremos su costo hasta el límite del valor asegurado, siempre y cuando hayan solicitado previa aprobación de SURA.

Esta cobertura remplaza los costos del proceso establecidos en el artículo 1128 del Código de Comercio y ***no aplica en casos de daños a terceros durante viajes al exterior.***

SURA no otorgará prestaciones o pagará indemnizaciones establecidas en esta cobertura cuando tú o tu familia afronten un proceso judicial en contra de orden expresa de SURA.

CÓDIGO CLAUSULADO-19/05/2023-1318-P-25- F-13-18-0028-107-0001- CÓDIGO NOTA TÉCNICA 20/04/2022 - 1318 - NT-P -05 -N-13-18-0028-008

2.8 Terminación de obra blanca o remodelación de la vivienda

Esta cobertura se extiende a cubrir los daños materiales o hurtos ocurridos a los bienes asegurados, causados por la ejecución de trabajos en las remodelaciones tales como, resane, estuco y pintura, instalación y cambios de pisos o cielorrasos, carpintería en madera o metálica, instalación de aparatos sanitarios y traslados de redes, llevados a cabo en el inmueble asegurado.

También se cubre remoción de escombros hasta el 10 % del valor del siniestro.

El límite de esta cobertura será hasta del 15 % del valor asegurado en la vivienda, en todo caso no podrá ser mayor a 100 SMMLV.

Esta cobertura podrá contratarse durante la vigencia de la póliza y su duración será de máximo 60 días.

2.9 Bono de sostenimiento del hogar

Si como consecuencia de un accidente te mueres, invalidas o sufres una desmembración o una inutilización de una parte de tu cuerpo, SURA te pagará los porcentajes del valor asegurado que a continuación se indican hasta por 10 SMMLV, para que tú o tus beneficiarios puedan asumir algunos gastos de la vivienda:

100 %	*Por muerte.*
100 %	*Por toda lesión que te produzca una pérdida permanente de la capacidad laboral igual o superior al 50 %.*
100%	*Por la pérdida total e irrecuperable de la visión por ambos ojos.*
100%	*Por la pérdida o inutilización total y permanente de ambas manos o de ambos pies o de una mano y un pie.*
100 %	*Por la pérdida total e irrecuperable de la visión por un ojo, unido a la pérdida o inutilización total y permanente de una mano o de un pie.*
100 %	*Por la pérdida total e irrecuperable del habla o de la audición por ambos oídos.*
60 %	*Por la pérdida o inutilización total y permanente de una mano o de un pie.*
60 %	*Por la pérdida total e irrecuperable de la visión por un ojo.*
20 %	*Por la pérdida o inutilización total y permanente del dedo pulgar de una de las manos.*
10 %	*Por la pérdida o inutilización total y permanente de uno de los dedos restantes de las manos.*
10 %	*Por la pérdida o inutilización total y permanente de uno de los dedos de los pies.*

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

Esta cobertura no restablece automáticamente los valores asegurados durante la vigencia y se dará por terminada en los siguientes casos:

- Si falleces.
- Por voluntad tuya o de SURA por escrito.
- Si por invalidez se agota la suma asegurada.

3. *Vivienda y contenidos asegurados*

Tu vivienda: casa campestre, apartamento o finca, ubicado en la dirección que aparece en la carátula. Así mismo, los equipos eléctricos o electrónicos que estén empotrados en el lugar y no puedan ser retirados de tu vivienda.

Tus contenidos: elementos que tienes dentro de tu vivienda pero que no hacen parte de su estructura, tales como muebles y enseres, equipos eléctricos, electrónicos y a gas, artículos personales, elementos decorativos y demás cosas tuyas y de las personas que viven en tu vivienda.

Tus documentos de carácter personal e intransferible: cédulas de ciudadanía, licencias de conducción, pasaportes, visas y libreta militar. Este seguro cubre el costo de reposición oficial del documento, sin incluir los desplazamientos, alojamientos, costos de agentes o trámites adicionales que debas realizar para reponerlos. Aplica para los miembros que habitan permanentemente en la vivienda asegurada.

Contenidos especiales: para ser protegidos por este seguro deben ser aprobados por SURA y estar relacionados en la carátula, indicando marca, referencia y serial en caso de tenerlo y cumplir con las siguientes condiciones:

- Joyas que valgan más de 6 SMMLV.
- Relojes que valgan más de 6 SMMLV.
- Computadores portátiles y tabletas que valgan más de 6 SMMLV.
- Bicicletas y sus accesorios, que en conjunto valgan más de 6 SMMLV y sin sobre pasar los 10SMMLV, y se asegura máximo 1 bicicleta por póliza.
- Cámaras fotográficas o filmadoras y sus accesorios que en conjunto valgan más de 6 SMMLV.
- Obras de arte que valgan más de 10 SMMLV.
- Segways, bicicletas o patinetas eléctricas y otros vehículos eléctricos.
- Todos los artículos como drones o aeromodelos.
- Instrumentos musicales que valgan más de 6 SMMLV.
- Equipos médicos formulados y de propiedad de los miembros de la vivienda asegurada.

Dentro de los contenidos especiales por riesgo y vigencia, se permite asegurar máximo hasta 3 artículos de contenidos especiales, excepto bicicletas que máximo es 1 por póliza y vigencias y hasta 10smmlv

CÓDIGO CLAUSULADO-19/05/2023-1318-P-25- F-13-18-0028-107-0001- CÓDIGO NOTA TÉCNICA 20/04/2022 - 1318 - NT-P -05 -N-13-18-0028-008

3.1 Bienes no asegurados de tu vivienda

En ningún caso estarán protegidos por este seguro los siguientes bienes:

- Cultivos, siembras, bosques, árboles, jardines, pastos y plantas ornamentales y madera almacenada.
- Suelos y terrenos.
- Frescos y murales.
- Animales.
- Carros, motos, aviones, barcos y cualquier otro vehículo automotor, así como sus partes y accesorios.
- Estructuras flotantes.
- Dinero en efectivo, títulos valores, escrituras, bonos y en general documentos que representen algún valor diferente a documentos de carácter personal e intransferible.
- Lingotes de oro, de plata y pedrerías.
- Armas de fuego, traumáticas y de fogueo.
- Software, información y programas instalados o guardados en tu computador, dispositivos de almacenamiento y medios magnéticos.
- Explosivos.
- Los contenidos asegurados que se encuentren en poder de terceros.
- Viviendas que sean patrimonio arquitectónico o cultural.
- Vivienda que se encuentren en bases militares, fiscales, entre otras, al igual que los artículos contenidos dentro de estos.
- Teléfonos celulares y avanteles.
- Contenido líquido de tanques o piscinas.
- Viviendas de techos de paja, palma o paredes de bahareque, tapia o cualquier fibra vegetal, ni los artículos contenidos en ellas.
- Glamping o casa rodantes
- Viviendas en proceso de construcción.
- Segways, bicicletas o patinetas eléctricas y otros vehículos eléctricos con un valor superior a 10SMMLV.
- Drones o aeromodelos con un valor superior a 10 SMMLV.
- Fincas o casas campestres de uso vacacional, que permanezcan inhabitadas por más de 30 días seguidos en el año.
- Aquellos artículos en desuso o mal estado.
- Consumo de servicios públicos adicionales como consecuencia de daños amparados por la Póliza.

- Los contenidos que estén fuera de tu vivienda y se encuentren en bodegas propias o alquiladas.
- En ningún caso estarán protegidas obras de arte por un valor superior a 150 SMMLV. Ni que la suma de todas las obras de arte sea mayor a 400 SMMLV

4. Exclusiones de tu vivienda y contenidos

SURA no pagará por los daños o pérdidas materiales de tu vivienda y contenidos asegurados que sean causados directa o indirectamente por los siguientes casos:

4.1 Actos de guerra interior o exterior, guerra civil, hostilidades u operaciones bélicas con o sin declaración de guerra, usurpación de poder por vía militar, revolución, rebelión, sedición, insurrección, motín y asonada o actos violentos motivados por conmoción social o por aplicación de la Ley Marcial, sublevación, disturbios populares con miras al derrocamiento del gobierno, golpe de estado, vacío de poder, así como cualquier acto ocasionado por orden de cualquier tipo de gobierno de jure o de facto o por cualquier autoridad legalmente constituida o no.

4.2 El impedimento de acceso a tu vivienda cuando haya habido actos malintencionados de terceros o terrorismo, incluso si el impedimento es de parte de la autoridad competente.

4.3 Cualquier interrupción de servicios públicos.

4.4 Cohetes y misiles.

4.5 Embargos, secuestros, sanciones civiles, allanamientos, decomisos, confiscaciones, nacionalizaciones, requisiciones, expropiaciones y similares.

4.6 Radiaciones ionizantes, contaminación por radiactividad de cualquier combustible o residuo nuclear o por la combustión de carburantes nucleares o por propiedades radiactivas, tóxicas, explosivas u otras propiedades peligrosas o contaminantes de cualquier instalación nuclear, reactor o de partes de esta.

4.7 Cualquier arma de guerra de desintegración, fisión o fusión nuclear o atómica o cualquier otra reacción o fuerza radiactiva o sustancia radioactiva.

4.8 Contaminación biológica, química, ambiental, polución, filtración o enfermedades infecciosas o contagiosas.

4.9 Enfermedad transmisible*, el miedo o la amenaza (ya sea real o percibida) de una enfermedad transmisible. Para efectos de esta exclusión pérdida, daño, reclamo, costo, gasto u otra suma, incluye, pero no se limita a, cualquier costo de limpieza, desintoxicación, eliminación, monitoreo o prueba.

** Una enfermedad transmisible es aquella que puede transmitirse por medio de una sustancia o agente de cualquier organismo a otro donde:*
La sustancia o agente incluye, pero no se limita a un virus, bacteria, parásito u otro organismo o cualquier variación de este, ya sea que se considere vivo o no y el método de transmisión ya sea directo o indirecto, incluye, pero no se limita a, transmisión en el aire, de fluidos corporales, desde o hacia cualquier superficie u objeto sólido, líquido o gas o entre organismos y la enfermedad, sustancia o agente puede causar daños a la salud y bienestar humano o daños, deterioro, pérdida de valor, comercialización o pérdida del uso de bienes asegurados.

4.10 Falta de mantenimiento, pérdida de resistencia, corrosión, erosión, oxidación o incrustaciones, condiciones atmosféricas e influencias normales del clima. Sin embargo, están cubiertos los daños materiales que de una manera súbita, imprevista y accidental se causen a tu vivienda o a sus contenidos asegurados, siempre y cuando sean consecuencia de un evento cubierto por el seguro.

4.11 Fermentación, vicio propio, defectos inherentes, descomposición natural, putrefacción, defecto latente, mermas, pérdidas de peso, evaporación, pérdidas estéticas, arañazos, raspaduras, el simple deterioro normal o por goteras, humedad prolongada, condensación o la acción continuada de vapores.

4.12 Daños inherentes a las cosas por su propio desgaste y deterioro paulatino, como consecuencia del uso o funcionamiento normal.

4.13 Insectos, roedores, plagas en general, moho o sequedad de la atmósfera, circulación insuficiente de aire, fluctuaciones de la temperatura, cambio de color, estructura o superficie, textura y acabado, pérdida de valor por exposición a la luz, calefacción o la desecación a que hayan sido sometidos los bienes asegurados. Sin embargo, están cubiertos los daños materiales que de una manera súbita, imprevista y accidental se causen a tu vivienda o a sus contenidos asegurados, por un evento cubierto.

4.14 Vibraciones, movimientos del subsuelo, asentamientos, hundimientos y desplazamientos del terreno, a menos que estos hechos sean producidos de manera accidental, súbita e imprevista por un evento cubierto.

4.15 Contracción, dilatación y agrietamiento previsibles.

4.16 Remoción de terrenos y debilitamiento de la vivienda, durante actividades de excavación, demolición, reformas o ampliaciones, ya sea por obras realizadas en el propio bien o en las vecindades.

4.17 Apuestas, carreras, concursos, competencias de cualquier clase en las que participes tú o los que viven en tu vivienda.

4.18 Dejar tus bienes a la intemperie cuando estos no estén diseñados para ello.

4.19 La apropiación por terceros de los bienes asegurados, durante el siniestro o después del mismo, salvo que se trate de una asonada o de la actividad de personas intervinientes en desórdenes, confusiones, alteraciones y disturbios de carácter violento y tumultuario.

4.20 La desaparición misteriosa.

4.21 **Uso de la vivienda o de sus contenidos asegurados** para fines distintos a tu actividad familiar tales como actividades industriales, comerciales o similares. Esta exclusión no aplica para actividades de teletrabajo, trabajo en casa o similares.

4.22 **Lluvia, granizo, arena o polvo** que penetren el interior de tu vivienda a través de puertas, ventanas, techos o similares que estén en mal estado o les falte mantenimiento.

4.23 **Destrucción, corrupción o alteración de datos electrónicos o software** por cualquier causa.

4.24 **Procesos de construcción o reconstrucción,** incluyendo instalaciones de equipo eléctricos, electrónicos o a gas, instalaciones eléctricas, hidráulicas, hidrosanitarias y todas las instalaciones que requieran trabajos de albañilería e ingeniería y que sean contratados por ti (esta exclusión queda sin efecto al contratar la cobertura de reformas descrita en la Póliza).

4.25 **Descuido y abandono.**

4.26 **Restricciones de la autoridad** para la reparación o habitabilidad de tu vivienda.

4.27 **Mantener o usar en tu vivienda cualquier tipo de armas** o elementos inflamables o explosivos, aparte de los que sean indispensables para el correcto funcionamiento de los bienes asegurados.

4.28 **Robo realizado por cualquier miembro de tu familia.**

4.29 **Daños o pérdidas materiales de las edificaciones** originados por defectos asociados al proceso constructivo, falta de diseños, materiales o mano de obra defectuosa, por los cuales sea responsable el constructor, contratista o los diseñadores, así mismo, los daños o pérdidas correspondientes a la garantía mínima presunta (exigida al constructor).

4.30 **Dolo o culpa grave del tomador,** asegurado o beneficiario o de las personas que viven en tu vivienda.

4.31 **Cualquier causa si el daño material de tu vivienda** o sus contenidos asegurados se encuentra cubierto por la garantía.

4.32 **Extorsión, estafa, fraude** mediante cheque, abuso de confianza, defraudaciones y usurpación.

4.33 **El transporte de los contenidos de tu vivienda de un sitio a otro** cuando este es realizado por una compañía oficial y responsable por otro seguro tales como, pero no limitado a, aerolíneas, flotas de buses regionales o nacionales, empresas de envíos y mudanzas.

4.34 **Para la cobertura de eventos de la naturaleza se excluyen los daños causados por rayo en equipo eléctrico, electrónico y gas.** Estos daños estarán cubiertos por la cobertura de daño interno.

4.35 **Huelga, conflicto colectivo de trabajo o suspensión de hecho de labores,** motín, daño malicioso o vandalismo.

4.36 **Actos malintencionados de terceros y terrorismo,** para los efectos de esta exclusión, por terrorismo se entenderá todo acto o amenaza de violencia o todo acto perjudicial para la vida humana, los bienes tangibles e intangibles o la infraestructura, que sea hecho con la intención de influenciar cualquier gobierno o atemorizar el público en todo o en parte.

4.37 **Actos mal intencionados ocasionados por personas distintas al personal del asegurado** y que hayan hecho uso de explosivos, ya sea que el acto se cometa individual o colectivamente y actos mal intencionados de cualquier naturaleza, cometidos por empleados del asegurado.

4.38 **Las órdenes o actos de autoridad competente,** salvo aquellos dirigidos a aminorar o evitar la propagación o extensión de las consecuencias de cualquier evento cubierto ocurrido en la vivienda asegurada por esta Póliza. Así mismo, se excluyen embargos, secuestros, sanciones civiles, allanamientos, decomisos, comiso, confiscaciones, expropiaciones y similares.

4.39 **Terrorismo cibernético,** daños derivados de manipulación de la información generada, enviada, recibida, almacenada, comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el intercambio electrónico de datos (EDI), internet, correo electrónico.

4.40 **Pérdidas por la suspensión, caducidad, demora, cancelación de cualquier escritura, licencia** (incluyendo las de importación), contrato o pedido.

4.41 **Las reparaciones, tratamientos del terreno u obras civiles** adicionales que se deban realizar.

4.42 **Edificios o bienes de propiedad del asegurado,** asegurados en la presente Póliza, que se encuentren en proceso de construcción, reconstrucción o remodelación.

4.43 **Riesgos financieros, infidelidad** o actos deshonestos de accionistas, administradores o cualquiera de los funcionarios o trabajadores del asegurado.

4.44 **Daños o pérdidas materiales de los bienes asegurados ocurridos durante su transporte, cargue, descargue o transbordo** de los mismos, a menos que este transporte, operaciones de cargue, descargue o transbordo se realicen dentro de la vivienda asegurada.

5. Exclusiones daños a terceros

SURA no te pagará cuando el evento sea consecuencia directa o indirecta de:

5.1 Actividades comerciales o industriales, prestación de servicios profesionales o la omisión de prestarlos, así mismo entendemos por actividad comercial el intercambio de productos y servicios.

5.2 Actividades de competencia deportiva profesional.

5.3 Daños causados por la tenencia de otros inmuebles distintos a tu vivienda.

5.4 Uso o tenencia de automóviles, motocicletas, embarcaciones y vehículos con motor.

5.5 Accidentes de empleados o contratistas distintos de los domésticos.

5.6 Daños causados a los bienes de tus empleados o contratistas.

5.7 Daños causados por el inquilino o huésped, en los que tú no seas solidariamente responsable.

5.8 Enfermedades profesionales.

5.9 Uso de armas, municiones o explosivos.

5.10 Daños o pérdidas de bienes que tú o las personas que viven en tu vivienda tomen en arriendo, reciban en depósito, en préstamo de uso o cualquier título de mera tenencia.

5.11 Infecciones o enfermedades padecidas por ti, tu familia o tu mascota.

5.12 El incumplimiento de una obligación impuesta por reglamentos o por instrucciones de cualquier autoridad.

5.13 Daños causados a terceros por el uso y manejo de información.

5.14 Daños causados entre los miembros de la familia.

5.15 Multas, sanciones, castigos, daños punitivos, por venganza, ejemplarizantes u otros con la misma naturaleza.

5.16 Contaminación ambiental o daño ecológico puro.

5.17 Uso de asbesto.

5.18 Daños y Perjuicios causados al cónyuge o compañero permanente del asegurado, así como a los parientes del asegurado hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo grado de afinidad o único civil.

6. Exclusiones bono de sostenimiento del hogar

SURA no te pagará las indemnizaciones establecidas en esta cobertura cuando la muerte, invalidez, desmembración o inutilización sea consecuencia de:

6.1 Suicidio, tentativa de suicidio o lesiones que tú te provoques estando o no en uso de tus facultades mentales.

6.2 Participación en deportes motorizados o de alto riesgo. Uso de vehículos o artefactos aéreos en calidad de piloto, estudiante de pilotaje, mecánico de aviación o miembro de la tripulación.

6.3 Actos de guerra interior o exterior, revolución, rebelión, sedición, asonada o actos violentos motivados por conmoción social o por aplicación de la Ley Marcial, prestación del servicio militar, naval, aéreo o de policía.

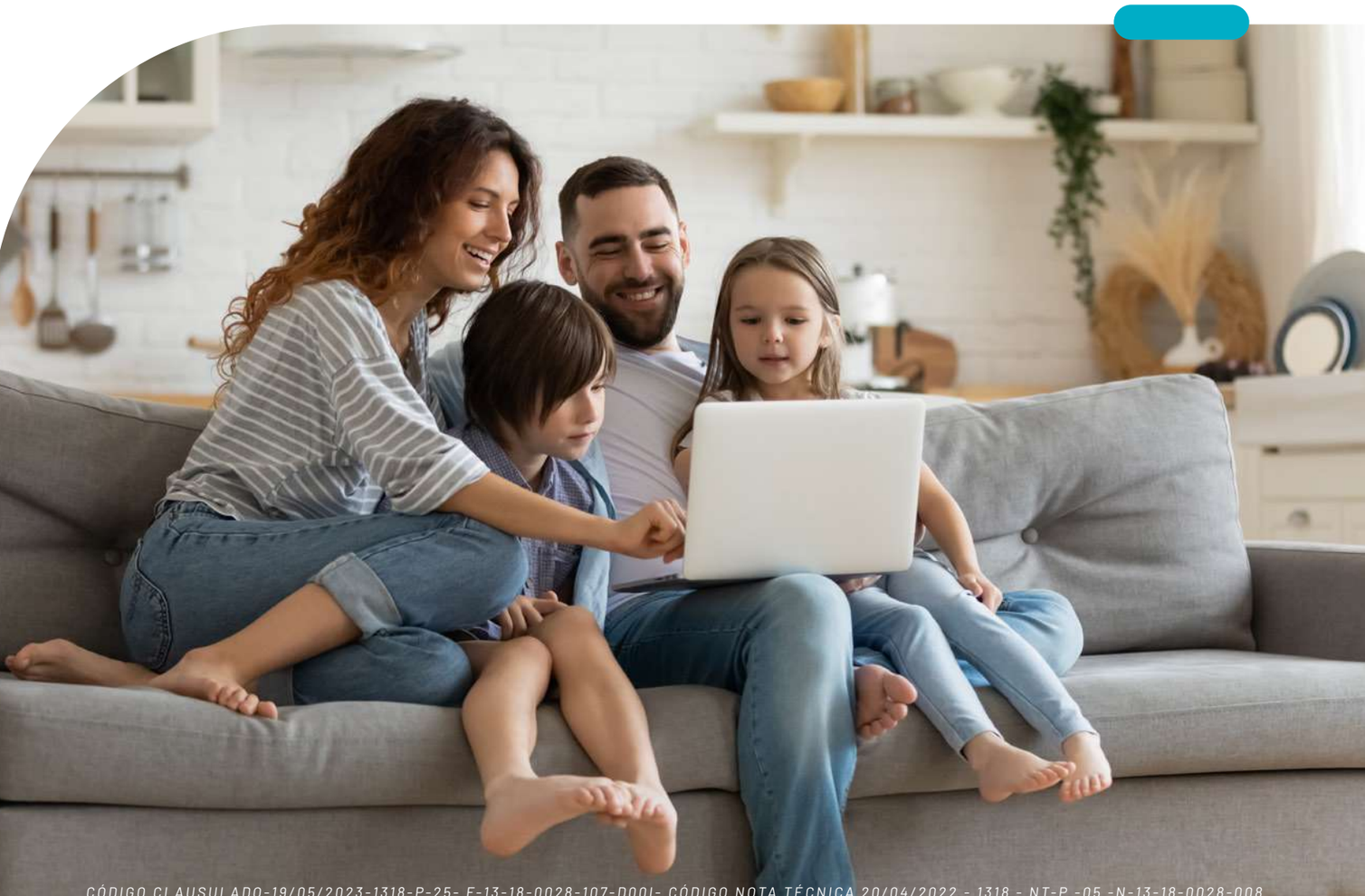
6.4 Fisión o fusión nuclear o radioactividad sea en forma directa o indirecta.

6.5 Intoxicaciones, lumbalgias, espasmos musculares y hernias de cualquier clase.

6.6 El uso, como conductor o acompañante, de motocicletas, motonetas u otros vehículos a motor de solo dos ruedas, si eres menor de 25 años.

6.7 Enfermedades congénitas o adquiridas, lesiones o defectos físicos originados u ocurridos antes de la vigencia, con o sin tu conocimiento.

6.8 Terremotos, temblores, tsunamis, maremotos, marejada y erupciones volcánicas, así como cualquier otra convulsión de la naturaleza.



CÓDIGO CLAUSULADO-19/05/2023-1318-P-25- F-13-18-0028-107-D001- CÓDIGO NOTA TÉCNICA 20/04/2022 - 1318 - NT-P -05 -N-13-18-0028-008

SECCIÓN II.

ASISTENCIA DOMICILIARIA

SURA te pagará las reparaciones, el costo de materiales, mano de obra y/o servicios descritos en los literales

1. Asistencia Básica,

2. Asistencia complementaria

3. Asistencia Rural, que hayas contratado para tu vivienda, los cuales deben estar autorizados por SURA y sean consecuencia de un evento accidental.

En la carátula de tu Póliza aparecerá el plan de asistencia que elegiste.

SURA te prestará los siguientes servicios en caso de necesitarlos en una emergencia:

1. Asistencia básica

1.1 Plomería:

Si en el sistema de aguas en la red hidráulica o sanitaria del inmueble que aseguraste se presenta alguna avería o fuga, que imposibilite el suministro o evacuación, SURA enviará un técnico 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 por 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, instalaremos uno con características similares al que tuyo.

Ten en cuenta que este servicio incluye accesorios tales como, abrazaderas, bujes, codos, empaques, uniones, tornillos y tapones, siempre y cuando se requieran en la reparación realizada por el técnico de SURA.

Tienes derecho a cinco eventos por vigencia de la Póliza, máximo 50 SMDLV por cada evento de plomería.

Exclusiones del servicio de plomería

No prestaremos la asistencia cuando se trate de temas derivados de:

a. Reparación o sustitución de tuberías de hierro fundido o galvanizado, agres, atenor, barro, cemento o cerámica.
b. La reparación o sustitución de redes propias de procesos industriales.
c. La reparación o sustitución de las tuberías, equipos y accesorios para piscinas.
d. La reparación o sustitución de elementos que no hagan parte de las tuberías propias de la construcción estructural del inmueble que aseguraste, 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.
g. Ajustes estéticos a zonas cercanas al daño que no hagan parte del punto intervenido por el técnico de SURA.
h. SURA no se hace responsable por el rompimiento o fractura de muebles, cuando se requieran retirar para realizar el arreglo.

1. 2 Destaponamiento:

Si tienes un taponamiento en el inmueble que aseguraste, que imposibilite la circulación de agua, coordinaremos un técnico 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.

Este servicio incluye mano de obra y no cubre accesorios.

Tienes derecho a dos eventos por vigencia de la Póliza, máximo 50 SMDLV por cada evento.

Si el destaponamiento se realiza en un solo punto se contará como un evento, independiente de si se deba introducir la sonda en uno o varios lugares.

Exclusiones del servicio de destaponamiento

SURA no prestará la asistencia cuando el taponamiento se trate de temas derivados de:

- Falta de trampas de grasa en cajas de inspección o pozos sépticos.
- Falta de mantenimiento.
- En áreas comunes.

1.3 Electricidad:

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

Ten 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.

Este servicio incluye mano de obra y los accesorios descritos anteriormente, siempre que se requieran en la reparación realizada por nuestro técnico.

Tienes derecho a cinco eventos por vigencia de la Póliza, máximo 50 SMDLV por cada evento.

Exclusiones al servicio de electricidad

SURA no prestará la asistencia cuando se trate de temas derivados de:

a. La reparación 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 negocios prestadores de energía.
d. El recableado eléctrico de todo el inmueble que aseguraste por un mal trabajo inicial o incapacidad de soporte de carga con la red actual.
e. Cuando se trate de la red de suministro, proveniente de un sistema de paneles solares u otras fuentes de energía no convencionales.

1.4 Cerrajería:

SURA coordinará y enviará un técnico para que reestablezca el acceso y correcto cierre de la puerta de ingreso principal de tu vivienda si: pierdes, extravías o te roban las llaves del inmueble que aseguraste o la cerradura queda inutilizable por intento de hurto u otra causa que impida su apertura y afecte la seguridad del inmueble, la tuya o la de un tercero.

Ten en cuenta que, este servicio es solo para la reparación o cambio de las cerraduras que permitan el ingreso al inmueble que aseguraste 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 asegurado.

En puertas eléctricas garantizaremos la apertura y cierre de la misma.

Este servicio incluye mano de obra, los accesorios requeridos para la correcta instalación y cerramiento del bien afectado y hasta dos juegos de llaves. Se cubrirán marcos y accesorios hasta el tope máximo de la cobertura.

Tienes derecho a cinco eventos por vigencia de la Póliza, máximo 50 SMDLV por cada evento.

Exclusiones del servicio de cerrajería

SURA no prestará la asistencia cuando se trate de temas derivados de:

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

1.5 Reemplazo de vidrios:

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

Ten en cuenta que, cuando se trate de vidrios templados, el tiempo de reposición es superior al de los vidrios crudos.

Haremos siempre lo posible por reemplazar tu vidrio o película de seguridad, en similares condiciones a las que se encontraba, pero en algunas ocasiones por el paso del tiempo, efectos ambientales o disponibilidad en el mercado colombiano, podría haber diferencias en los colores y acabados.

Solo se sustituirá el elemento afectado.

Este servicio incluye mano de obra y los accesorios requeridos, procurando que sean de similares características a los actuales según disponibilidad en el mercado, asegurando la correcta instalación y cerramiento del bien afectado. Se cubrirá hasta el tope máximo de la cobertura.

Tienes derecho a cinco eventos por vigencia de la Póliza, máximo 50 SMDLV por cada evento.

Exclusiones del servicio de reemplazo de vidrios

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 que aseguraste.

a. Vidrios de domos, marquesinas y claraboyas con diseño exclusivo, películas gráficas o publicitarias, vitrales, vidrios y espejos decorativos.

1.6 Vigilancia:

Si se produce una afectación en el cerramiento del riesgo asegurado, que ponga en peligro el interior del inmueble, la seguridad de las personas o bienes contenidos allí, SURA te enviará una persona para que lo vigile.

SURA te proporcionaremos la vigilancia del bien, por un máximo de 60 SMDLV por el tiempo que lo requieras, sin exceder 48 horas en cada evento.

Tendrás derecho a un máximo de cinco eventos por vigencia de la Póliza.

1.7 Alojamiento como consecuencia de un siniestro en el domicilio asegurado:

Si el inmueble que aseguraste no puede ser habitado por alguno de los eventos descritos en las condiciones generales del seguro de vivienda vigente, SURA coordinará y te pagará los gastos de hotel de hasta para cuatro personas que habiten en dicho inmueble.

Algunos de los eventos cubiertos son:

a. Incendio, explosión, rayo o humo.
b. Daños por agua causados como consecuencia de la rotura accidental de tuberías internas, desbordamiento de tanques o piscinas que hagan parte del inmueble que aseguraste.
c. Impacto de objetos externos al inmueble asegurado.
d. Impacto de vehículos terrestres.

SURA te pagará, por día y por persona, un máximo de 13 SMLDV en la fecha del evento, por el tiempo que dure la reparación del inmueble asegurado sin exceder cinco días continuos.

Tienes derecho a cinco eventos por vigencia de la Póliza, máximo 260 SMDLV por cada evento.

1.8 Gastos de mudanza:

Si el inmueble que aseguraste no puede ser habitado por alguno de los eventos descritos en el servicio de alojamiento y queda en tales condiciones que no se pueda garantizar la seguridad y conservación de sus contenidos, SURA se encargará de pagarte el traslado hasta el sitio que designes para su bodegaje en la misma ciudad y su regreso cuando hayas terminado los trabajos de reparación en el inmueble.

Debes tener en cuenta que, SURA no se hace responsable por el deterioro o pérdida de los bienes que guardes en bodega.
Este servicio opera por reembolso, siempre y cuando cuentes con la autorización previa de SURA y aportes las facturas y soportes solicitados por la aseguradora.

Tienes derecho a cinco eventos por vigencia de la Póliza, máximo 40 SMDLV por cada evento.

1.9 Traslado por interrupción de viaje:

Si el inmueble que aseguraste no puede ser habitado por alguno de los eventos descritos en el servicio de alojamiento, y tienes que suspender un viaje en el que te encuentras, porque nadie más puede atender los daños, SURA cubrirá tu desplazamiento de regreso al asegurado, hasta el monto límite asignado a esta cobertura.

Ten en cuenta que, este servicio cubre los gastos de desplazamiento para una sola persona*.

**SURA considerará los casos excepcionales cuando estés acompañado por un menor y debas viajar con él.*

Tienes derecho a cinco eventos por vigencia de la Póliza, máximo 600 SMDLV por cada evento.

1.10 Orientación jurídica telefónica:

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

Ten en cuenta que este servicio es de medio y no de resultado. SURA solo ofrecerá asesorías u orientaciones respecto a los temas de consulta estipulados en esta cobertura asistencial, y no se hace responsable por ningún acuerdo, pago, proceso o demás acciones que decida emprender quien recibe la asesoría o sus beneficiarios, o por el resultado de las acciones que ejecuten por cuenta propia.

Este servicio es ilimitado.

CÓDIGO CLAUSULADO-19/05/2023-1318-P-25- F-13-18-0028-107-D001- CÓDIGO NOTA TÉCNICA 20/04/2023 - 318- NT-P -05 -N-13-18-0028-008

1.11 SOPORTE TECNOLÓGICO INTEGRAL

SOFTWARE

El alcance del servicio de soporte tecnológico integral se presta sobre los sistemas operativos y aplicaciones de uso común en el entorno de la empresa/usuario, en todas las versiones soportadas por los fabricantes de estos.

A continuación, se enumeran las aplicaciones y sistemas soportados por el servicio:

- **Sistemas operativos:** versiones de Microsoft Windows, Mac OSX, Android y iOS soportadas por sus fabricantes.
- **Programas de oficina:** Microsoft Office, Microsoft Office para MAC, iWorks, Open Office, LibreOffice.
- **Navegadores y correo electrónico:** Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Chrome, Outlook, Hotmail, Gmail, Office 365, Workspace, Safari, Thunderbird y Mac OS Mail
- **Programas multimedia:** Adobe Acrobat, Windows Media Player, Real Player, iTunes, iLife, VLC Media Player, QuickTime, VLC Player y los principales códecs del mercado.
- **Compresores:** Winzip, Winrar, StuffIt Expander y Keka
- **Antivirus y firewalls:** Bitdefender, TrendMicro, Microsoft Security Essentials, Panda, Symantec, McAfee, Kaspersky, Avg, Avast y Firewall Mac OS. Incluye también la ayuda en la instalación, configuración y actualización gratuita de antivirus existentes en el mercado.
- **Programas Videoconferencias y mensajería instantánea:** Zoom, Google Meet, Cisco Webex Meetings, Microsoft Teams, Google Duo, Skype, Hangouts, Teams.

SURA proporcionará cobertura a cualquier otra aplicación o sistema que sustituya o sea un evolutivo de los anteriores con el propósito de responder a la realidad de la evolución del mercado. Este servicio se prestará ilimitadamente a los usuarios del Hogar o Pequeña Empresa.

Los servicios de asistencia incluidos son:

- Ayuda en el manejo de las aplicaciones soportadas en el Centro de Soporte (las indicadas anteriormente).
- Instalación y desinstalación de las aplicaciones soportadas.
- Actualización de versiones y Service Pack para el software soportado, siempre que se disponga de la licencia pertinente o la actualización sea gratuita.
- Configuración de los sistemas operativos y aplicaciones soportadas.
- Asesoramiento sobre requisitos hardware y software para las aplicaciones soportadas.
- Asistencia en instalación y configuración de certificados electrónicos.
- Asistencia en instalación de escritorios virtuales
- **Revisión de sistema de back-up para copias de seguridad y recuperación de datos y realización de copias de seguridad de archivos:** Soporte al sistema de back-up se tenga, limitado al puesto de trabajo y no para servidores.
- **Encriptación de discos con información sensible para cumplimiento de políticas de seguridad:** El cifrado se realizará con la herramienta BitLocker siempre que tu equipo cuente con la licencia del software. En el caso de que el usuario tenga otro software licenciado, te ayudará en el proceso de cifrado siempre que el software sea mono-puesto. En cualquier caso, las claves de cifrado nunca serán almacenadas en los sistemas de SURA, por lo que nuestro personal no podrá realizar ningún descifrado si olvidaste la clave de encriptación.
- **Asistencia a terminales punto de venta (TPV):** El servicio cubre el soporte remoto al computador y a su conectividad con la impresora de tickets y el lector de código de barras.Deberás tener contrato de mantenimiento vigente del software de TPV para casos de incidencias con el SW o su funcionalidad.

- **Servicio de soporte al almacenamiento de documentación en la nube (aplicaciones gratuitas):** Asesoramiento y configuración del backup en las herramientas gratuitas existentes en el mercado (Dropbox, GDrive, ...), o bien en la que ya tengas contratada, con licencia en vigor.
- **Servicio de gestión de contraseñas:** Soporte en el uso del almacenamiento de credenciales de Windows y de los Navegadores.
- Conectividad dentro de tu red interna.
- Cambiar la contraseña de acceso a la computadora.
- Consultar contraseñas guardadas en los navegadores.
- Eliminar contraseñas específicas y eliminar todas las contraseñas de los navegadores.

El servicio se presta sobre los sistemas operativos y aplicaciones soportadas, siempre sujeto a la disponibilidad en función del sistema operativo de tu propiedad y la posesión de una copia legítima de la misma, entendiéndose ésta como la clave y el medio de instalación válidos para el fabricante.

Si fuera necesario a juicio del técnico especialista una toma de control remoto del equipo para solucionar la incidencia, éste te informará y solicitará consentimiento. Previo a la toma de control remoto, deberás realizar copias de seguridad de los datos, software u otros ficheros almacenados en los discos de su computador u otros soportes.

HARDWARE

Todos los servicios de asistencia remota abajo descritos son aplicables a estaciones de trabajo Intel o AMD con sistema operativo MS Windows y a estaciones de trabajo Apple con sistema operativo MAC OSX con procesadores Intel.

Los servicios de asistencia incluidos son:

- Incidencias en estaciones de trabajo (equipos de sobremesa, portátiles y dispositivos móviles).

- Configuración del hardware y sistema operativo.
- Conexión y configuración de periféricos tales como impresoras, escáneres, teclados, ratón, cámaras web o digitales, monitores, micrófonos, etc.
- Dado que para la realización de estas actividades en muchas ocasiones será necesario el software original del dispositivo, si no dispones del mismo, los técnicos buscarán y descargarán el software de controladores disponible en Internet en tu PC siempre que sea posible.

Exclusiones:

Quedan excluidas las asistencias para equipos o programas ajenos al ámbito de cobertura de los servicios contratados, usos y soporte profesional de aplicaciones y plataformas, así como servidores.

El servicio de Soporte Tecnológico Integral no cubre la asistencia a:

- Las asistencias para equipos o programas ajenos al ámbito de cobertura del alcance descrito anteriormente.

- Averías referentes a la conectividad, que sean responsabilidad de tu operador de internet.
- El software necesario para solucionar alguna avería, ni la reparación de desperfectos físicos.
- Instalación / configuración de software no contemplado en el alcance del servicio o de programas crackeados o ilegales.
- El soporte a programas o aplicaciones desarrolladas específicamente para una empresa.
- Soporte a programas o software de gestión específicos.
- Soporte sobre Access, Macros, tablas dinámicas, fórmulas complejas o sistemas estadísticos en Excel.
- Soporte a servidores.
- Capacitación sobre programas e informática en general; no se prestará formación avanzada o repetitiva sobre una misma cuestión.

1.12 PUESTA EN MARCHA

El servicio comprende las siguientes coberturas:

- Instalación y configuración de las herramientas de servicio que necesites.
- Soporte sobre las mismas.

Un técnico experto se encargará de poner en marcha todas las herramientas de la solución contratada, la instalación de las mismas se hará de forma telemática tomando el control del equipo de forma remota con tu autorización previa.

Tras el despliegue de las soluciones, el técnico te proporcionará una breve descripción de las ventajas de cada una de los servicios incluidos y te asesorará sobre las mejores prácticas para su utilización.

En caso de que el despliegue incluya herramientas relacionadas con la seguridad y en caso de detectarse alguna vulnerabilidad durante el despliegue de la misma, se intentará mitigar dicha vulnerabilidad con el fin de prevenir posibles ataques.

Exclusiones:

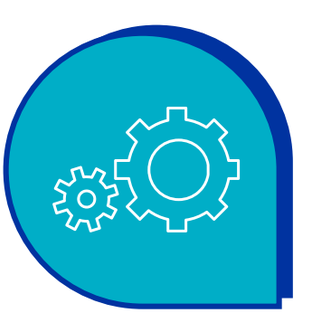
Quedan excluidas las asistencias a programas ajenos al ámbito de cobertura de los servicios contratados, usos y soporte profesional de aplicaciones y plataformas, así como servidores.

1.13 SOPORTE IoT (HOGAR CONECTADO)

Con este servicio, SURA te ayudará en la gestion de tus dispositivos IoT, con todos los pasos necesarios para poder configurar e integrar de forma segura tu dispositivo. El servicio se prestará ilimitadamente a los usuarios de Hogar y Pequeña Empresa, para esta última no aplica el soporte a soluciones profesionales empresariales.

Este servicio cubre el soporte a los siguientes dispositivos:

- Asistentes Virtuales (ie. Alexa, Google Assistance)
- Smart- TV (incluyendo dispositivos de "streaming media", ie. Amazon Fire).
- Impresoras.
- Electrodomésticos.
- Termostatos.
- Cámaras de vigilancia.
- Sensores de presencia.
- Detectores de potencia eléctrica.
- Detectores de fugas de agua.



Un servicio basado en la configuración de los aspectos técnicos necesarios para poder disfrutar al máximo de tus dispositivos. Las prestaciones ofrecidas dentro del servicio son:

- **Puesta en marcha del dispositivo:** Soporte y asesoramiento para la instalación física del dispositivo.
- **Autenticación:** Soporte para la gestión de la identidad y autenticación de los dispositivos. Ayuda a evitar intrusiones y mantener la confidencialidad de la información.
- **Configuración:** Ayuda a personalizar la funcionalidad del dispositivo IoT. Configuraciones eficientes y seguras que se adaptan a tus necesidades.

- **Seguridad:** Lo más importante es la seguridad del dispositivo, para ello los técnicos te ayudarán con la creación de contraseñas robustas, actualización de Firmware a sus últimas versiones y a la configuración de las actualizaciones para que estés protegido en todo momento.
- **Control de dispositivo:** Facilitarte información e instrucciones de uso para que puedas controlar tu dispositivo de forma remota.
- **Monitorización:** Se te ayudará a configurar las alertas necesarias para la correcta gestión de tu dispositivo.
- **Actualizaciones de Software:** Para mantener el funcionamiento óptimo de los dispositivos IoT, necesitarás la capacidad de poder actualizar el firmware de tu dispositivo, se te ayudará con la actualización .
- **Mantenimiento:** Los técnicos estarán disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año para ayudarte con cualquier duda o problemas de funcionamiento que puedan tener tus dispositivos conectados.

1.14 SOPORTE GAMER

Este servicio se prestará ilimitadamente a los clientes del Seguro de Hogar y estará disponible para:

- Ajustes y configuración inicial del dispositivo de juego.
- Configuración de cuentas de usuario en plataformas de juego.
- Configuración y conectividad de periféricos.
- Gafas 3D.
- Cámara de detección de movimiento.
- Mandos move, descarga, instalación, configuración y borrado de juegos.
- Optimización de la velocidad de conexión a internet, consejos para mejorar las velocidades de descarga.
- Rendimiento de gráficos (Ordenador), optimización de ajustes de antivirus en modo gamer.
- Optimización en la configuración del router.
- Uso de herramientas de retransmisión/streaming de partidas de juego.

Estas prestaciones podrán variar en función del sistema operativo y firmware de los dispositivos.

1.15 SOPORTE MICROSOFT 365

El servicio comprende las siguientes coberturas:

- Recuperación de contenido de buzones de correo borrados por error siempre que la copia de seguridad sea accesible y no esté dañada.
- Configuración del dominio en la creación de cuentas de correo.
- Creación de grupos de seguridad.
- Modificación de los permisos de acceso.
- Soporte en el uso de la plataforma Microsoft 365.
- Soporte para la resolución de incidencias del servicio y de su configuración.
- Soporte en lo relativo a actualizaciones de software del sistema Microsoft 365.
- Asesoramiento en el uso de las aplicaciones incluidas dentro del paquete Microsoft 365.
- Escalaciones a Microsoft de problemas de la plataforma.

El servicio se prestará ilimitadamente al usuario de Hogar o Pequeña Empresa.

1.16 SOPORTE GOOGLE WORKSPACE

Este servicio comprende las siguientes acciones:

- Recuperación de contenido de buzones de correo borrados por error siempre que la copia de seguridad sea accesible y no esté dañada.
- Configuración del dominio en la creación de cuentas de correo.
- Creación de grupos de seguridad.
- Modificación de los permisos de acceso.
- Soporte en el uso de la plataforma Google Workspace.
- Soporte para la resolución de incidencias del servicio y de su configuración.
- Soporte en lo relativo a actualizaciones de software del sistema Google Workspace.
- Asesoramiento en el uso de las aplicaciones incluidas dentro del paquete Google Workspace.
- Escalaciones a Google de problemas de la plataforma.

El servicio se prestará ilimitadamente al usuario de Hogar o Pequeña Empresa.

1.17 OPTIMIZACIÓN DE DISPOSITIVOS Y CONECTIVIDAD

Este servicio se prestará de manera ilimitada y analizará, para dispositivos con sistemas operativos Windows, Mac y Android, los siguientes 4 puntos clave:

- Dispositivos
- Conectividad
- Router
- Test de velocidad

En cada uno de ellos se analizarán aquellas características críticas para la velocidad de conexión. Se requerirá un dispositivo con un sistema operativo soportado por el fabricante.

1.18 ANTIVIRUS

Una vez completada la instalación, será el propio antivirus quien automáticamente y de forma ininterrumpida analice tus dispositivos en busca de amenazas. Encontrarás un resumen de los resultados de estos análisis en la plataforma del servicio y consultarlos siempre que quiera.
Con la solución BitDefender Total Security se proporciona a los dispositivos una seguridad avanzada ante cualquier tipo de amenaza, gracias a sus módulos de seguridad:

- **Protección:** Protección multicapa que mantiene sus dispositivos a salvo de todas las amenazas nuevas y existentes.
- **Rendimiento:** Reacciona instantáneamente ante el malware sin sacrificar el rendimiento de tu dispositivo.
- **Privacidad:** Cuida de tu información personal y de tu privacidad en Internet.

El licenciamiento de BitDefender Total Security estará habilitado, por todo el tiempo de vigencia de la póliza, para cinco (5) dispositivos por miembro de la unidad familiar (en el paquete de Hogar) y para un (1) dispositivo por empleado (en el paquete de Pequeña Empresa).

BitDefender Total Security ofrece una protección completa contra el malware y contra las amenazas digitales en los principales sistemas operativos, Windows, MacOS, iOS y Android. Con módulos adicionales que hacen que la protección frente amenazas sea completa.

	Windows	MacOS	Android	IOS
Multicapa para las amenazas nuevas y existentes				
Protección completa de datps en tiempo real	X	X	X	X
Prevención de amenazas de red	X	X		
Defensa contra amenazas avanzadas	X	X		
Protección contra ransomware multicapa	X	X		
Evaluación de vulnerabilidad	X			
Prevención de ataques web	X	X	X	X
Antiphishing	X	X	X	X
Anti fraude	X	X	X	X
Antispam	X	X	X	X
Entorno de rescate	X			
Autopilot	X	X	X	
Bitdefender Photon	X			
Red de Protección mundial	X	X	X	X
Modos de juego, película y trabajo	X			
OneClick Optimizer	X	X	X	
Ficheros Seguros		X		
Anti Adware	X	X		
Protección completa sobre si información personal y Privacidad en internet				
Bitdefender VPN	X	X	X	X
Anti-tracker	X	X		
Monitor de micrófono	X			
Protección de cámara web	X			
Banca en línea segura	X	X		
Control parental	X	X	X	X
Cortafuegos de privacidad	X			
Anti robo	X		X	
Asesor de seguridad wifi	X			
Protección de redes sociales	X			
App Lock	X		X	
WearON			X	
Wallet				
Destructora de ficheros	X			
Privacidad de cuenta			X	X

Requisitos del Servicio:

Windows:

- Sistema operativo: Windows 7 con Service Pack 1, Windows 8.1, Windows 10 y Windows 11
- Memoria (RAM): 2 GB
- Espacio libre en disco: 2,5 GB de espacio libre

MacOS:

- Sistema operativo: macOS X Yosemite (10.10) o posterior.
- Espacio libre en disco disponible: 1 GB de espacio libre
- Navegadores compatibles: Safari, Firefox, Google Chrome
- Puede instalar Bitdefender VPN solo en dispositivos con macOS Sierra (10.12 o posterior)

iOS:

- Sistema operativo: iOS 12 o posterior

Android:

- Sistema operativo: Android 5.0 o posterior
- Dispositivos habilitados para Google Play Services.

1.19 CONTROL PARENTAL

Este servicio te permitirá controlar y monitorizar los dispositivos digitales en tiempo real y establecer medidas de seguridad para su control.

Las principales funcionalidades de este servicio son las siguientes:

- El dispositivo “padre” podrá acceder a la información de los dispositivos “hijos”.
- Localización GPS del dispositivo monitorizado con la solución.
- Control de las Apps instaladas.
- Añadir filtros de navegación web.
- Control de horarios.

Este servicio estará limitado a cinco (5) dispositivos por usuario y hasta cinco (5) usuarios por unidad familiar.

1.20 LOCALIZACIÓN DE DISPOSITIVOS

Este servicio te ayudará a tener localizados tus dispositivos todo momento y poder aplicar sobre ellos diferentes políticas de seguridad en caso de pérdida o robo.

Las funcionalidades destacadas del servicio son:

- **Geolocalización remota:** permite la visualización en Google Maps con una frecuencia de actualización de 5 segundos.
- **Borrado remoto:** borrará los datos personales del dispositivo extraviado.
- **Bloqueo remoto:** permitirá el bloqueo de la pantalla y el establecimiento de un PIN de desbloqueo.
- **Enviar alerta al dispositivo:** mostrará un mensaje o reproducirá un sonido en el dispositivo.

Este servicio estará limitado a cinco (5) dispositivos por usuario y hasta cinco (5) usuarios por unidad familiar.

1.21 PROTECCIÓN DE IDENTIDAD

Este servicio te ayudará a monitorizar la protección de tu identidad. El servicio consiste en buscar en la Dark Web la presencia de las cuentas de tus correos por si cualquiera de ellas hubiese sido vulnerada.

Las principales funcionalidades de este servicio son las siguientes:

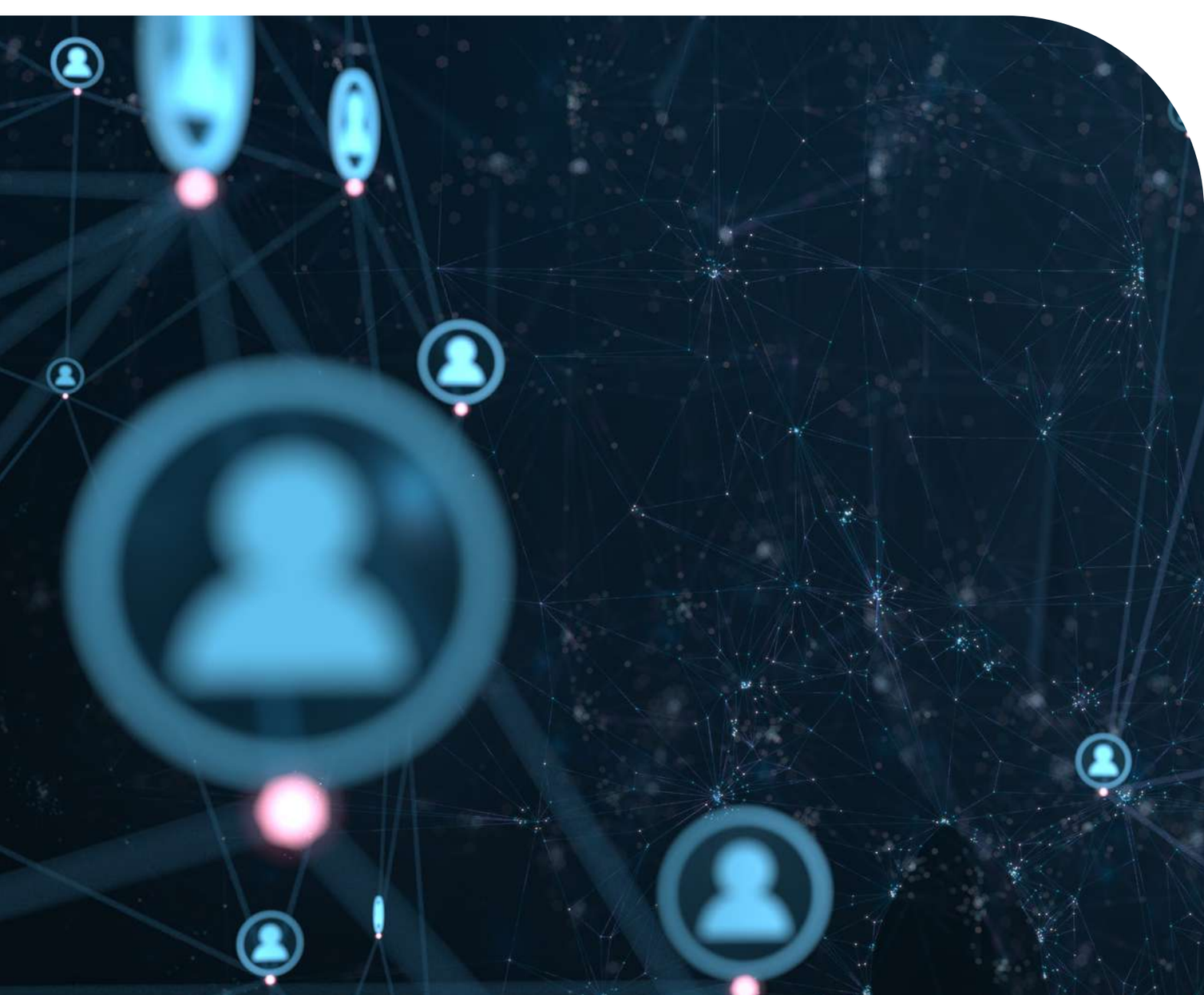
- Monitorización de tu identidad y notificación. Comunicación proactiva de alerta mediante correo electrónico.
- Tendrás una notificación especial si se detectan robos de credenciales y éstas están a la venta en la Dark Web.
- Reducción del riesgo de que ciberdelincuentes se hagan pasar por tí haciendo cargos y compras ilegítimas, publicaciones en RRSS o acciones ilícitas sin tu consentimiento.
- Seguridad en la utilización del servicio. Tu usuario sólo facilita la credencial de acceso, en ningún caso la contraseña.

El servicio estará limitado a una (1) cuenta de correo por usuario de la unidad familiar (en el paquete de Hogar) y una (1) cuenta de correo por empresa (en el paquete de Pequeña Empresa).

1.22 INFORME PRESENCIA EN INTERNET

Este servicio te ayudará conocer tu presencia en internet. El usuario tendrá derecho a un (1) informe anual para conocer su presencia en internet. El informe podrá ser para ti, para tu empresa, para un familiar o, incluso, para un difunto. Deberás indicar expresamente cuantos datos personales necesitas para poder identificarte entre todos los resultados encontrados en las búsquedas realizadas durante la prestación del servicio, con el objetivo de determinar fehacientemente que la información o datos encontrados en la red corresponden a ti.

Por lo que respecta al servicio mencionado, SURA se compromete a garantizarlo, siempre y cuando no requiera de actuaciones extraordinarias ante órganos administrativos o judiciales, o sea considerado de dudosa viabilidad por motivos fundados ajenos a su voluntad o legales.



Para solicitar el informe deberás acceder mediante la plataforma de servicios conectada y rellenará un formulario donde deberás aportar la siguiente documentación:

- Copia del documento de identificación (DNI, NIF, NIE, Pasaporte, CI, RG, etc.) del usuario sobre el que se quiere realizar el informe.
- Poder de representación rellenado y firmado.

El documento PDF que contiene el informe de Presencia en Internet estará disponible en la cuenta del usuario en un máximo de 5 a 7 días laborables contados a partir de la fecha de la solicitud del servicio. Todos los documentos PDF solicitados a lo largo de la prestación del servicio se encontrarán siempre disponibles para su consulta y descarga en la cuenta del usuario.

Exclusiones:

- La defensa por las acciones legales que se ejerciten en tu contra por el uso incorrecto de la cobertura.
- Las consecuencias que puedan derivarse de la aportación de datos falsos por tu parte.
- Las acciones legales que puedas emprender ni los costes derivados de su ejercicio.
- Cualquier prestación o servicio distintos a los descritos en esta cobertura.
- Cualquier acción realizada por profesionales no designados por SURA.
- Gastos y costes adicionales como consecuencia de la realización de trabajos de duración extraordinaria o de tipología jurídica, los cuales podrán facturarse independientemente.

1.23 BORRADO DIGITAL Y DERECHO AL OLVIDO

Este servicio te ayudará a poder eliminar datos o información personal que puedan haberse publicado en alguna página web o red social, así como cuando se desee eliminar información sobre una persona o compañía, difamación, suplantación de identidad, etc.

- Tendrás derecho a un (1) Borrado Digital al año. No se asegura el borrado total o parcial de todo lo solicitado, ya que normalmente depende de la aceptación o no de los administradores de las plataformas donde aparece publicada la información. Se estudiará cada caso de forma individual.
Las funcionalidades principales de este servicio son las siguientes:

Eliminación o anonimización de información y datos personales:

- Nombre y apellidos
- DNIs y CIFs
- Direcciones
- Teléfonos
- Correos electrónicos
- Tarjetas de crédito
- Números de la seguridad social

Para solicitar el borrado deberás acceder mediante la plataforma de servicios conectada y rellenarás un formulario donde deberás aportar la siguiente documentación:

- Copia del documento de identificación (DNI, NIF, NIE, Pasaporte, CI, RG, etc.) del asegurado.
- Poder de representación rellenado y firmado.

Tendrás derecho a la petición de borrado de enlaces que contengan información visible en la parte pública de Internet y que les ocasione a las personas o compañías un riesgo o daño reputacional. La cobertura incluye así mismo, asesoramiento legal y jurídico en temas relacionados con el uso de Internet y derivadas del comercio electrónico. Deberás indicar expresamente la información que deseas borrar, siempre que la misma implique un daño reputacional, y sólo esa información será objeto de la prestación de este servicio.

Por lo que respecta al servicio mencionado, SURA se compromete a garantizarlo, siempre y cuando no requiera de actuaciones extraordinarias ante órganos administrativos o judiciales, o sea considerado de dudosa viabilidad por motivos fundados ajenos a su voluntad o legales.

Es posible que algunos resultados no surtan el efecto deseado a pesar de las diligencias iniciadas y buena voluntad, al depender a veces de decisiones tomadas unilateralmente por otros organismos o compañías en diferentes países del mundo, por lo que el borrado podría no completarse en su totalidad.

Exclusiones:

- La defensa por las acciones legales que se ejerciten en tu contra por el uso incorrecto de la cobertura.
- Las consecuencias que puedan derivarse de la aportación de datos falsos por tu parte.
- Las acciones legales que puedas emprender ni los costes derivados de su ejercicio.
- Cualquier prestación o servicio distintos a los descritos en esta cobertura.
- Cualquier acción realizada por profesionales no designados por SURA.
- Gastos y costes adicionales como consecuencia de la realización de trabajos de duración extraordinaria o de tipología jurídica, los cuales podrán facturarse independientemente.

	Hogar (5 Miembros Unidad Familiar)	Pequeña Empresa (Hasta 5 empleados)
Servicios	**Alcance del Servicio**	
Soporte tecnológico integral	Ilimitado	Ilimitado
Puesta en marcha	Ilimitado	Ilimitado
Soporte IoT	Ilimitado	Ilimitado
Soporte Gamer	Ilimitado	
Soporte Microsoft 365	Ilimitado	Ilimitado
Soporte Google Workspace	Ilimitado	Ilimitado
Optimización de dispositivos y conectividad	Ilimitado	Ilimitado
Antivirus	5 Dispositivos/Miembro UF	1 Dispositivos/Empleado
Control parental	5 Dispositivos/Miembro UF	
Localización de dispositivos	5 Dispositivos/Miembro UF	
Protección de identidad	1 Identidad/Miembro UF	1 Identidad/Empresa
Informe Presencia en Internet	1 Identidad/Año/Unidad Familiar	1 Informe/Año/Empresa
Borradp Digital y Derecho al Olvido	1 Identidad/Año/Unidad Familiar	1 Borrado/Año/Empresa

CÓDIGO CLAUSULADO-19/05/2023-1318-P-25- F-13-18-0028-107-D00I- CÓDIGO NOTA TÉCNICA 20/04/2022 - 1318 - NT-P -05 -N-13-18-0028-008

2. Asistencia complementaria

2.1 Traslado de escombros

Cuando por razones de una remodelación o arreglos de plomería o electricidad, requieres el retiro de escombros, SURA coordinará y enviará un proveedor de la red con vehículo, para que lleve a cabo el transporte y desecho de estos desde el domicilio del inmueble asegurado hasta un lugar autorizado por cada municipio, dentro del territorio colombiano.

SURA asumirá el costo del servicio hasta el tope de la cobertura.
El servicio lo puedes solicitar en cualquier horario o día.
La prestación la realizaremos los días hábiles de lunes a viernes a partir de las 8:00 a. m. hasta las 5:00 p. m. y debe programarse con al menos 48 horas de antelación.

Tienes derecho a un evento en la vigencia de la Póliza, máximo 10 SMDLV por cada evento.

2.2 Servicio de mensajería para diligencias

Si te encuentras enfermo y requieres el servicio de mensajería, SURA se encargará de recoger, solicitar, tramitar o cambiar,en el lugar que determines, siempre que se encuentre dentro del perímetro urbano de la ciudad, los encargos, encomiendas, resultados, pruebas, artículos o diligencias, sin que superen las dimensiones permitidas para transporte en un vehículo particular y cuyo valor comercial del bien, sea máximo de 17 SMDLV.

Ten en cuenta que, para acceder a este servicio, debes presentar al mensajero, el documento de incapacidad mayor o igual a cinco días, debidamente expedido por una EPS o medicina prepagada.
Por cada evento se realizarán máximo dos desplazamientos o trayectos.
El servicio debe programarse con al menos 24 horas de antelación.

Tienes derecho a tres eventos en la vigencia de la Póliza, máximo 5 SMDLV por cada evento.

2.3 Lavado y secado de alfombras

En caso de que la alfombra de pared a pared resulte afectada por una inundación, a causa de un daño de plomería imprevisto y no por fenómenos naturales, SURA coordinará y te pagará para que un técnico especializado visite el inmueble asegurado y realice el lavado y secado de la alfombra. Ten en cuenta que, este servicio no garantiza que la alfombra recupere su estado original.

El servicio lo puedes solicitar en cualquier horario o día. La prestación se realizará los días hábiles de lunes a viernes, desde las 8:00 a. m. hasta las 5:00 p. m. y debe programarse con al menos 48 horas de antelación.

Tienes derecho a un evento en la vigencia de la Póliza, por un monto máximo de 30 SMDLV.

2.4 Orientación jurídica

Si requieres una orientación en temas relacionados con derecho civil y de familia, administrativo, comercial, laboral, notarial, policivo o derecho penal, SURA coordinará una conferencia telefónica con un profesional en la materia para que te oriente.

Algunos temas en los que puedes solicitar orientación son:

Derecho civil y de familia	Derecho policivo
• *Alimentos* • *Restitución de bien entregado a título no traslaticio de dominio** • *Requerimientos de pago* • *Divorcios* • *Elaboración de contratos* • *Responsabilidad patrimonial*	• *Contravenciones* • *Tránsito* • *Solicitud de audiencias de conciliación*
Derecho laboral	**Derecho administrativo**
• *Liquidaciones* • *Seguridad social (pensiones, salud y riesgos profesionales)* • *Prestaciones sociales*	• *Derechos de petición* • *Derecho disciplinario* • *Elaboración de acciones de tutela* • *Procedencia de acciones públicas*
Derecho notarial	**Derecho comercial**
• *Sucesión de mutuo acuerdo entre causahabientes* • *Divorcio de mutuo acuerdo* • *Elaboración de minutas*	• *Contratos* • *Títulos valores* • *Seguros* • *Transporte*
	Derecho penal
	• *Demandas* • *Dogmática penal*

** Se refiere a los títulos que carecen de eficacia jurídica para transmitir la propiedad, debido a que la tenencia es de carácter temporal, por ejemplo, bienes en comodato, arrendamiento, depósito o permuta.*

Ten en cuenta que, este servicio es de medio y no de resultado. SURA ofrecerá asesorías u orientaciones respecto a los temas de consulta estipulados en esta cobertura asistencial y no se hace responsable por ningún acuerdo, pago, proceso o demás acciones que decidas emprender, o por el resultado de estas.

El servicio lo puedes solicitar en cualquier horario o día. La prestación se realizará los días hábiles de lunes a viernes desde las 8:00 a. m. hasta las 5:00 p. m. y debe programarse con al menos 48 horas de antelación.
La conferencia tendrá una duración máxima de 60 minutos.

Tienes derecho a eventos ilimitados en la vigencia de la Póliza, máximo 3 SMDLV por cada evento.

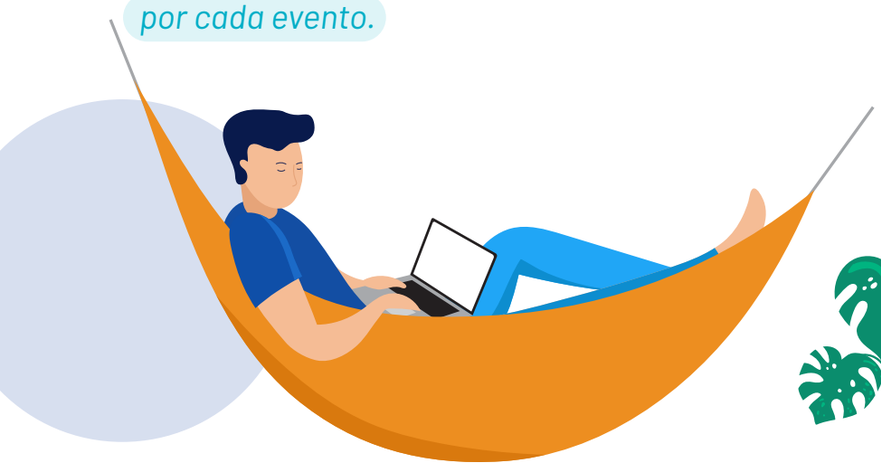
2.5 Servicio de instalaciones básicas

En caso de que lo requieras, SURA coordinará y enviará un técnico especializado en arreglo, armado, movimientos de muebles y enseres, adecuación de tornillos y clavos para cuadros o esculturas, desmonte e instalación de cortinas o persianas básicas, montaje de muebles kit, estanterías, cuadros, espejos, tableros, instalación de luminarias básicas, instalación de televisores, emboquillados básicos entre baldosas.

Ten en cuenta que, este servicio no incluye materiales ni repuestos, tu deberás suministrarlos en el momento de la instalación, así como el manual de los muebles que lo requieran.
Aplica para elementos nuevos.

El servicio debe programarse con al menos 24 horas de antelación y cubre máximos tres horas de mano de obra.

Tienes derecho a un evento en la vigencia de la Póliza, máximo 10 SMDLV por cada evento.



2.6 Orientación en compra de vivienda

SURA te pondrá en conferencia telefónica con un asesor o agencia de finca raíz, para que te oriente en lo relacionado a documentación, avalúo, valorización, sector y puntos a tener en cuenta a la hora de realizar la compra de vivienda nueva o usada en Colombia.

Así mismo, esta agencia podrá referir inmuebles, de su inventario, que se ajusten a tus requerimientos básicos, aclarando que SURA no toma partido y, por tanto, se trataría de un servicio logístico a decisión de quien recibe la asesoría. En caso de que ya hayas realizado la compra de una vivienda y tengas problemas de orden legal o tributario, SURA te pondrá en conferencia telefónica con un abogado o contador para que te oriente en los pasos a seguir

Ten en cuenta que, este servicio es de medio y no de resultado. SURA solo te ofrece asesorías u orientaciones respecto a los temas de consulta estipulados en esta cobertura asistencial y no se hace responsable por ningún acuerdo, pago, proceso o demás acciones que decidas emprender, o por el resultado de estas.

El servicio lo puedes solicitar en cualquier horario o día; la prestación se realizará los días hábiles de lunes a viernes, desde las 8:00 a. m. hasta las 5:00 p. m. y debe programarse con al menos 48 horas de antelación.
La conferencia tendrá una duración máxima de 60 minutos.

Tienes derecho a eventos ilimitados en la vigencia de la Póliza, máximo 3 SMDLV por cada evento.

2.7 Servicio de fumigación

Cuando reportes plagas como cucarachas, zancudos, mosquitos, hormigas, roedores o comején al interior del inmueble asegurado, SURA coordinará un técnico especializado para que realice el proceso de fumigación de única aplicación. Se aclara que solo se hará una sesión, en caso de que la plaga tenga un nivel avanzado de penetración y requiera de elementos o personal adicional, no se cubre mediante este servicio.

En este caso SURA puede referirte un prestador para que lo contrates de forma particular, sin hacernos responsables por los acuerdos, contrataciones o pagos que realices por tu cuenta, ni por el resultado de estas acciones.

Ten en cuenta que, para la prestación de este servicio, deberás estar presente en el inmueble asegurado, en la fecha y hora programados y deberás hacerte cargo de aislar a mujeres en embarazo, personas de la tercera edad, niños menores de diez años y mascotas. Si bien, los prestadores utilizarán insumos que en la medida de lo posible son amigables con el ambiente y no tóxicos, no nos hacemos responsables por reacciones alérgicas, intoxicación, reaparición de las plagas o cualquier efecto adverso durante o después de la aplicación.

El servicio debe programarse con al menos 48 horas de antelación.

Tienes derecho a un evento en la vigencia de la Póliza, máximo 6 SMDLV por cada evento.

3. Asistencia rural

3.1 Orientación en manejo de plagas

Cuando requieras apoyo u orientación sobre problemas de plagas (cucarachas, zancudos, mosquitos, hormigas, roedores o comején) en el inmueble asegurado, SURA te pondrá en conferencia telefónica con un especialista para que te ayude, entregando consejos o recomendaciones que apunten a su reducción o eliminación.

Ten en cuenta que, este servicio es de medio y no de resultado. SURA te ofrece asesorías u orientaciones respecto a los temas de consulta estipulados en esta cobertura asistencial pero no se hace responsable por ningún acuerdo, pago, proceso o demás acciones que decidas emprender, o por el resultado de estas.

El servicio lo puedes solicitar en cualquier horario o día. La prestación se realizará los días hábiles de lunes a viernes, desde las 8:00 a. m. hasta las 5:00 p. m. y debe programarse con al menos 48 horas de antelación.
La conferencia tendrá una duración máxima de 60 minutos.

Tienes derecho a tres eventos en la vigencia de la Póliza, máximo 3 SMDLV por cada evento.

3.2 Orientación en compra de finca

SURA te pondrá en conferencia telefónica con un asesor o agencia de finca raíz, que te oriente en lo relacionado a documentación, avalúo, valorización, sector y puntos a tener en cuenta a la hora de realizar la compra de fincas o haciendas rurales en Colombia.

Esta agencia podrá referir inmuebles, de su inventario, que se ajusten a tus requerimientos básicos, aclarando que SURA no tomaría partido y por tanto se trataría de un servicio logístico a decisión de quien recibe la asesoría. En caso de que ya hayas realizado la compra de una finca y tengas problemas de orden legal o tributario, SURA te pondrá en conferencia telefónica con un abogado o contador para que te oriente en los pasos a seguir.

Ten en cuenta que, este servicio es de medio y no de resultado. SURA solo ofrecerá asesorías u orientaciones respecto a los temas de consulta estipulados en esta cobertura asistencial y no se hace responsable por ningún acuerdo, pago, proceso o demás acciones que decidas emprender, o por el resultado de las mismas.

El servicio lo puedes solicitar en cualquier horario o día. La prestación se realizará los días hábiles de lunes a viernes, desde las 8:00 a. m. hasta las 5:00 p. m. y debe programarse con al menos 48 horas de antelación.

La conferencia tendrá una duración máxima de 60 minutos.

Tienes derecho a eventos ilimitados en la vigencia de la Póliza, máximo 3 SMDLV por cada evento.

3.3 Orientación en el cálculo y pago de prestaciones sociales a empleados

SURA te pondrá en conferencia telefónica con un profesional de la contaduría o especialista en recursos humanos y nóminas, para que te oriente en aspectos relativos al cálculo y pago de prestaciones sociales de empleados a tu cargo, otorgando herramientas de consulta o referentes confiables que aporten al cumplimiento de las leyes de empleo en Colombia.

Ten en cuenta que, este servicio es de medio y no de resultado. SURA solo ofrecerá asesorías u orientaciones respecto a los temas de consulta estipulados en esta cobertura asistencial y no se hace responsable por ningún acuerdo, pago, proceso o demás acciones que decidas emprender, o por el resultado de estas.

El servicio lo puedes solicitar en cualquier horario o día. La prestación se realizará los días hábiles de lunes a viernes, desde las 8:00 a. m. hasta las 5:00 p. m. y debe programarse con al menos 48 horas de antelación.

La conferencia tendrá una duración máxima de 60 minutos.

Tienes derecho a tres eventos en la vigencia de la Póliza, máximo 3 SMDLV por cada evento.

3.4 Orientación en agronomía forestal

SURA te pondrá en conferencia telefónica con un agrónomo o conocedor del tema, para que te oriente en temas relativos a la práctica de la agricultura o siembra doméstica, buscando mejorar la calidad de los procesos de producción y el crecimiento sostenible de los cultivos o siembras.

Ten en cuenta que, este servicio es de medio y no de resultado. SURA solo ofrecerá asesorías u orientaciones respecto a los temas de consulta estipulados en esta cobertura asistencial y no se hace responsable por ningún acuerdo, pago, proceso o demás acciones que decidas emprender, o por el resultado de estas.

El servicio lo puedes solicitar en cualquier horario o día; la prestación se realizará los días hábiles de lunes a viernes, desde las 8:00 a. m. hasta las 5:00 p. m. y debe programarse con al menos 48 horas de antelación.

La conferencia tendrá una duración máxima de 60 minutos.

Tienes derecho a tres eventos en la vigencia de la Póliza, máximo 3 SMDLV por cada evento.

3.5 Orientación en compostaje de los residuos generados

SURA te pondrá en conferencia telefónica con un especialista que te oriente acerca de cómo iniciar, mantener o finalizar los procesos de compostaje, utilizando residuos (materia orgánica), con la finalidad de optimizar los recursos existentes.

Ten en cuenta que, este servicio es de medio y no de resultado. SURA solo ofrecerá asesorías u orientaciones respecto a los temas de consulta estipulados en esta cobertura asistencial y no se hace responsable por ningún acuerdo, pago, proceso o demás acciones que decidas emprender, o por el resultado de estas.

El servicio lo puedes solicitar en cualquier horario o día. La prestación se realizará los días hábiles de lunes a viernes, desde las 8:00 a. m. hasta las 5:00 p. m. y debe programarse con al menos 48 horas de antelación.

La conferencia tendrá una duración máxima de 60 minutos.

Tienes derecho a dos eventos en la vigencia de la Póliza, máximo 3 SMDLV por cada evento.

3.6 Orientación en mantenimiento de piscinas

Si tienes una piscina en tu predio o inmueble asegurado y requieres de información u orientación sobre el proceso de mantenimiento o incluso sobre la adaptación de nuevos sistemas a la misma, SURA te pondrá en conferencia telefónica con un especialista para que te brinde la información pertinente.

Ten en cuenta que, este servicio es de medio y no de resultado. SURA solo ofrecerá asesorías u orientaciones respecto a los temas de consulta estipulados en esta cobertura asistencial y no se hace responsable por ningún acuerdo, pago, proceso o demás acciones que decidas emprender, o por el resultado de estas.

El servicio lo puedes solicitar en cualquier horario o día. La prestación se realizará los días hábiles de lunes a viernes,
desde las 8:00 a. m. hasta las 5:00 p. m. y debe programarse con al menos 48 horas de antelación.

Tienes derecho a dos eventos en la vigencia de la Póliza, máximo 3 SMDLV por cada evento.

3.7 Hotel en caso de no poder acceder al predio rural

En caso de que tengas alguna dificultad para acceder al inmueble asegurado, ya sea por derrumbes, choques, arreglos en la vía, u otros eventos, cubriremos por una noche tu alojamiento y hasta el de cuatro personas más que te estén acompañando, por un valor máximo de 2 SMDLV por persona.

La cobertura contempla gastos relacionados con alimentación por día y por persona, hasta el tope de la cobertura.

En caso de que no logremos coordinar un hotel aliado en la zona o tengas un lugar de preferencia para hospedarte, el servicio puede operar por reembolso, siempre y cuando, cuentes con previa autorización de la línea de atención de SURA, presentes la factura debidamente expedida por el valor que pagaste en el lugar de hospedaje y de ser necesario adjuntes fotografías de los hechos que te impidieron continuar con tu recorrido.

El reconocimiento en dinero por este servicio no excederá el tope de cobertura.

Este servicio opera siete días a la semana, 24 horas al día.

Tienes derecho a un evento en la vigencia de la Póliza, 2 SMDLV por persona, máximo cinco personas.

4. Exclusiones asistencia

Para los siguientes casos SURA no prestará directamente los servicios de asistencia y serán reconocidas bajo la modalidad de reembolso, siempre y cuando cuentes con autorización previa de la aseguradora y presentes los soportes requeridos:

- Cuando en el territorio colombiano se presenten fenómenos naturales extraordinarios, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas y caídas de cuerpos siderales.
- Cuando en el territorio colombiano se presenten emergencias de salud pública, 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.
- Cuando se presente fisión o fusión nuclear o radioactividad.
- Cuando por razones administrativas, políticas o de mercado no se pueda proceder con la prestación asistencial.
- Cuando la asistencia implique atención presencial y no se cuente con vías de acceso al lugar de prestación o supere la distancia detallada en la Sección III.

Consideraciones

Debes tener en cuenta para acceder a los servicios de asistencia:

- Proporcionar información veraz y oportuna, que permita atender debidamente la asistencia.
- Para solicitar los servicios de asistencia, deberás comunicarte:

Desde cualquier celular: ***#888***
Bogotá ***601 437 88 88***, Medellín ***604 437 88 88*** y Cali ***602 437 88 88***
Resto del país: ***018000 518 888***
WhatsApp ***315 275 7888*** o a través de la ***App Seguros SURA.***

- Notificar a SURA el cambio de nomenclatura del inmueble que aseguraste.
- Las reparaciones realizadas tendrán una garantía máxima de tres meses, contados una vez finalice el servicio.

- SURA prestará los servicios enunciados, sin embargo, en aquellos casos en los que, debido a razones administrativas, políticas o de mercado no pueda hacerlo, te reembolsará hasta el límite de la cobertura, los gastos en que hayas incurrido, siempre que hayas contado con la autorización previa de SURA y aportes las facturas y soportes del servicio contratado.
- Los límites de eventos y salarios no son acumulables para ser utilizados en el resto de los servicios.

Ámbito territorial

- Nuestra red de prestación constantemente se está ampliando, en caso de que no encuentres el municipio donde inscribiste el inmueble asegurado, puedes consultar con tu asesor de seguros si ya se encuentra en cobertura.
- El ámbito territorial donde se prestarán tus servicios de asistencia los podrás validar con tu asesor.

CÓDIGO CLAUSULADO-19/05/2023-1318-P-25- F-13-18-0028-107-DOOI- CÓDIGO NOTA TÉCNICA 20/04/2022 - 1318 - NT-P -05 -N-13-18-0028-008

SECCIÓN III.

OTRAS CONDICIONES

1. Inicio de cobertura

La protección establecida en las coberturas comienza a partir de la hora 24 del día en que contrates este seguro.

2. Ámbito territorial

Este seguro opera en todo el territorio colombiano excepto cuando hayas contratado:

a. La cobertura de daños a terceros en viajes al exterior.
b. Los contenidos que desees llevar en un viaje al exterior y cuentes con la cobertura fuera de predios.

Esta cobertura aplica únicamente:

- Viajes de recreo no superiores a cinco semanas.
- Si es un intercambio académico o una misión, la cobertura será por la duración de estas actividades sin que sobrepasen un año.

3. Vigencia y renovación

Este seguro tiene una vigencia anual y al finalizar se renovará automáticamente por un período igual.

La vigencia de este seguro será la establecida en la carátula y al finalizar se renovará por períodos iguales.

Recuerda que en cualquier momento puedes solicitar a SURA que no renueve tu seguro, adicionalmente, tienes siempre disponible la posibilidad de dar por terminado el seguro si no deseas continuar con la protección que este te brinda.

4. Prima

Si la vigencia es anual, la prima la debes pagar dentro de los 45 días siguientes a la fecha en que comienza la cobertura del seguro. La mora en el pago de la prima produce la terminación automática del contrato, por lo tanto, el pago extemporáneo no reactiva el seguro y en este caso SURA se limita a devolverte el dinero que fue pagado por fuera del tiempo establecido.

CÓDIGO CLAUSULADO-19/05/2023-1318-P-25- F-13-18-0028-107-D001- CÓDIGO NOTA TÉCNICA 20/04/2022 - 1318 - NT-P -05 -N-13-18-0028-008

5. Bonificaciones

Si durante un año con el seguro no tienes siniestros o no presentas reclamaciones, SURA te dará una bonificación del 5 % para la prima de la próxima vigencia y así sucesivamente hasta acumular máximo el 30 % de bonificación.

Por cada reclamación que presentes, perderás 10 % de bonificación, pero no la perderás por hacer uso de las asistencias de este seguro.

La bonificación aplica para toda la prima, salvo para la parte correspondiente a la cobertura de terremoto, asistencia, bono de sostenimiento de la vivienda, reformas, en caso de contratar estas coberturas.

Tú bonificación se la puedes ceder a tu esposo, compañero permanente, padres o hijos. También podrás trasladar tu bonificación cuando cuentes con más de un riesgo, en todo caso la bonificación no podrá ser acumulable.

6. Valor asegurado

Es el señalado en la carátula para cada cobertura y será el límite máximo que SURA pagará en caso de un siniestro.

El valor asegurado lo debes definir tú.

a. El de tu vivienda debe ser igual al valor de reconstrucción del inmueble.
b. El de tus contenidos debe ser igual a su valor de reposición a nuevo.

Si el valor asegurado de tu vivienda es inferior al valor de reconstrucción del inmueble, la indemnización que SURA te pagará por los daños cubiertos por este seguro corresponderá al porcentaje que represente el valor asegurado sobre el valor reconstrucción.

CÓDIGO CLAUSULADO-19/05/2023-1318-P-25- F-13-18-0028-107-D001- CÓDIGO NOTA TÉCNICA 20/04/2022 - 1318 - NT-P -05 -N-13-18-0028-008

Cuando SURA pague una indemnización el valor asegurado se reducirá en el monto de lo pagado. Sin embargo, si reparas o repones los bienes afectados por el siniestro, el valor asegurado se reestablecerá temporalmente a su monto original, pero deberás informar a SURA los nuevos valores de las cosas reparadas o repuestos para que se fije la nueva prima que debes pagar. Dicho aviso lo debes dar dentro de los 15 días siguientes contados a partir de la fecha de la reparación o reposición y si no lo haces perderás el restablecimiento temporal del valor asegurado.

Este restablecimiento temporal no aplica a las coberturas de daños a terceros, actos malintencionados de terceros y terrorismo y reformas.

7. Aumento del valor asegurado

El valor asegurado de tu seguro aumentará de acuerdo con el índice variable contratado para tu vivienda. Este incremento se aplica mensualmente en una doceava parte del índice definido.

El incremento no aplica a:

a. La cobertura de daños a terceros.
b. Los contenidos generales.
c. Los contenidos especiales.

El valor asegurado al momento de la renovación de tu seguro será el correspondiente a la vigencia anterior más el incremento del porcentaje de índice variable.

8. Deducible

El deducible es el monto o porcentaje de la pérdida que siempre está a tu cargo, por ejemplo, si la solicitud de indemnización por hurto es de COP 5 millones y el deducible es de COP 100 mil, recibirás una suma de COP 4.900 mil. El deducible de cada cobertura es determinado en la carátula. Si este aparece en salarios mínimos, deberá calcularse con base en el que se encuentre vigente en la fecha de ocurrencia del siniestro.

9. Derecho de inspección

En cualquier momento SURA tendrá los siguientes derechos de inspección, bien sea para la suscripción del riesgo o atender una reclamación:

a. Revisar los bienes asegurados, en horas hábiles de trabajo, a través de personas debidamente autorizadas por SURA y a recibir de parte tuya toda la información que sea requerida para la debida valoración del riesgo.
b. Ingresar al lugar donde ocurra un evento por el cual reclames para comprobar los hechos y determinar su causa y extensión.
c. Examinar, clasificar, avaluar, trasladar o disponer de los bienes asegurados afectados y exigir la cesión de los derechos que tienes a tu favor en relación con dichos bienes.

A pesar de estas facultades deberás cumplir con los deberes relacionados con la declaración del riesgo, la notificación de su agravación y la prueba del siniestro y su cuantía.

10. Modificaciones del estado del riesgo

Tienes el deber de notificar por escrito a SURA los hechos o circunstancias no previsibles que agraven el riesgo o aquellos casos en que cambies de lugar los bienes asegurados. Si las modificaciones dependen de ti, las deberás avisar con diez días de anterioridad y si dependen de un tercero diez días después de que te enteres de las modificaciones.

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

Una vez nos cuentes por escrito la modificación de tu riesgo, SURA podrá terminar el contrato o exigir el reajuste a que haya lugar en el valor de la prima. Si no realizas las notificaciones dentro de los tiempos establecidos (diez días) el seguro se terminará.

Cuando notifiques a SURA una disminución en el valor del bien asegurado, te devolveremos proporcionalmente el valor de la prima no devengada, a partir del momento de la notificación .

Es decir que, si tienes una Póliza por COP 500 mil y ese valor sufre una disminución durante la vigencia de COP 100 mil, SURA te devolverá el valor de la prima de esos COP 100 mil a partir de la fecha en que se solicitó la disminución, hasta el final de la vigencia de tu Póliza.

11. Obligaciones en caso de siniestro

Como asegurado, además de pagar la prima, tienes las siguientes obligaciones en caso de que ocurra un siniestro:

a. Informarnos dentro de los tres días siguientes al momento en que te enteres.
b. Evitar su extensión y propagación, esto es, aminorarlo. Así mismo, debes conservar y salvar en la medida de lo posible tu vivienda y tus bienes.
c. Informarnos acerca de otros seguros que hayas contratado sobre tu vivienda, los bienes o tu responsabilidad.
d. Para las coberturas de daños a terceros, si los terceros te demandan debes informárnoslo dentro de los tres días siguientes al momento en que te notifiquen la demanda para definir tu estrategia de defensa.

Si incumples cualquiera de estas obligaciones, SURA podrá cobrar el valor de los perjuicios que esto le cause.

12. Reclamación

En caso de un siniestro cubierto por este seguro deberás solicitarle a SURA el pago de las indemnizaciones a las que tengas derecho, acreditando su ocurrencia y cuantía. SURA te pagará la indemnización a que este obligada, dentro del mes siguiente al momento en que reclamaste.

Podrás presentarnos tu reclamación a través de los siguientes medios:

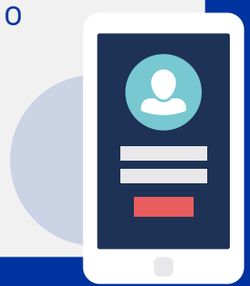
a. Ingresando a **segurossura.com.co** y dar clic en la opción **Ingresa a tu cuenta.** Si aún no estás registrado debes dar clic en **Regístrate aquí** y seguir las instrucciones para recibir tu usuario y contraseña.

*Si estas registrado y no recuerdas tu contraseña, haz clic en **Recordar contraseña.***

b. Contactando a tu asesor de seguros.

c. Llamando a la Línea de atención de SURA en Bogotá, Cali o Medellín (indicativo ciudad) + **437 88 88,** a la Línea nacional **01800 051 88 88** o desde su celular al **#888.**

c. WhatsApp: **315 275 7888.**



Los documentos sugeridos para acompañar la reclamación te serán informados por estos mismos medios.

Recuerda que cuentas con dos años para reclamarle a SURA el pago de una indemnización, contados a partir del momento en tienes conocimiento de la ocurrencia de uno de los eventos cubiertos. En cualquier caso, la reclamación no podrá presentarse después de cinco años contados a partir del momento en que ocurrió el siniestro.

13. Pago de la indemnización

13.1 Para los casos de daños a tu vivienda

Si tu vivienda sufre un daño material cubierto por este seguro SURA te indemnizará pagándote la reparación o reconstrucción de tu vivienda. En los casos en que esto no sea posible SURA te pagará el valor reconstrucción de tu vivienda, sin exceder del valor asegurado, para que lo puedas reponer.

Los costos de reparación y reconstrucción deberán ser razonables y necesarios y las obras se deberán llevar a cabo teniendo en cuenta los requisitos establecidos en las Normas Colombianas de Diseño y Construcción Sismo Resistente que se encuentren vigentes.

Si tu vivienda hace parte de una propiedad horizontal también se pagará la reparación de las zonas comunes en proporción a tu coeficiente de copropiedad.

La reparación del terreno consiste en la recuperación de la estabilidad y capacidad portante del suelo y modificaciones en la cimentación, de tal manera que se garantice la estabilidad de tu vivienda.

Para este seguro se entiende que la reparación o reconstrucción no es posible cuando:

a. Es imposible desde el ámbito técnico, económico o legal, rehabilitar el terreno para que se pueda reparar o reconstruir tu vivienda. Hay imposibilidad técnica cuando por razones estructurales, arquitectónicas o geotécnicas no se puede volver a construir. Hay imposibilidad económica cuando la reconstrucción excede el valor comercial y hay imposibilidad legal cuando una autoridad competente no autoriza la reconstrucción o reparación.

b. La copropiedad a la que pertenece tu vivienda se haya destruido en un 75 % de su valor comercial.

c. La asamblea de copropietarios decida no reconstruir la copropiedad.

En estos casos SURA pagará la indemnización una vez le hayas traspasado la propiedad del inmueble, mediante escritura pública debidamente registrada, en caso de que esta así lo requiera.

13.2 Para los casos de daños o hurto a tus contenidos

Si alguno de tus contenidos sufre un daño material cubierto por este seguro SURA te indemnizará pagándote su reparación. Si no es posible repararlo o la reparación vale más que reponerlo por uno nuevo, SURA te pagará la reposición del contenido dañado por uno que tenga las mismas características, sin exceder el valor asegurado. SURA te pagará de la misma manera en caso de hurto.

Los costos de reparación deberán ser razonables y necesarios.

Si el bien dañado hace parte de un juego, set o colección SURA te pagará la reparación o reposición del bien dañado y no de todo el juego, set o colección.

¡TEN EN CUENTA LO SIGUIENTE!

SURA te pagará la indemnización en dinero o mediante la reposición, reparación o reconstrucción de los bienes asegurados.

Si con ocasión de la reparación o reemplazo de los bienes haces cualquier mejora, los mayores costos los deberás asumir tú. Esto no aplica para las mejoras necesarias para la recuperación de la funcionalidad del bien o el cumplimiento de las Normas Colombianas de Diseño y Construcción Sismo Resistente que se encuentren vigentes.

El pago de SURA se hará con base en los precios que rijan para los bienes reemplazados o reparados al momento del siniestro. Cualquier valor adicional causado por la demora en la reparación, reconstrucción, reposición o reemplazo, o el aumento de los precios como consecuencia de un desastre natural, los deberás asumir tú, excepto si contratas la cobertura opcional de gastos adicionales.

Para la cobertura de terminación de obra blanca o remodelación de la vivienda en caso de un siniestro indemnizable, el importe de la indemnización se establecerá con base en la aplicación directa de los precios unitarios del proyecto a las mediciones de las partes dañadas, siempre que el valor resultante sea inferior o igual al coste efectivo de reconstrucción / reparación del daño.

13.3 Para los casos de daños a terceros

SURA pagará los perjuicios cubiertos por las coberturas de daños a terceros cuando un tercero acredite la ocurrencia del evento por el cual eres responsable y el monto del perjuicio sufrido.

Para el pago de daños a terceros tú y tu familia deben tener en cuenta lo siguiente:

a. Varios eventos que tengan una misma causa serán considerados como un solo siniestro.

b. Salvo que SURA lo haya autorizado por escrito, no pueden hacerse pagos, celebrar arreglos, transacciones o conciliaciones con la víctima.

c. Salvo que lo hayan acordado con SURA, el que reconozcan su responsabilidad ante la víctima o sus causahabientes, no obliga ni compromete la responsabilidad de SURA frente a la víctima.

¡Recuerda! Si debes dinero a SURA y su vez, nuestra Compañía tiene saldos a tu favor pendientes de pago, te compensaremos dichos valores, de acuerdo con las reglas del Código Civil.

13.4 Pérdida del derecho a la indemnización

En los siguientes casos pierdes el derecho a la indemnización:

a. Si las pérdidas o daños han sido causados intencionalmente por ti o por cualquier persona que viva en tu vivienda, con su complicidad o con su participación.

b. Cuando presentes la reclamación de manera fraudulenta o con apoyo en declaraciones falsas o si se emplean otros medios o documentos engañosos o dolosos.

c. Cuando renuncies a tus derechos contra los responsables del siniestro

13.5 Determinación del valor de la pérdida indemnizable para siniestros totales de bicicletas:

En caso de siniestro total, se estimará una depreciación por uso en el valor de la bicicleta de acuerdo con la siguiente tabla. Dicho porcentaje de depreciación se calculará antes de afectar el deducible correspondiente:

TABLA DE DEPRECIACIÓN POR USO DE BICICLETAS

Antigüedad bicicleta	*Porcentaje para aplicar sobre el valor factura de la bicicleta, si no hay factura sobre el valor asegurable en carátula*
Entre 0 y 6 meses	*100%*
Entre 6 y 12 meses	*90%*
Entre 13 y 24 meses	*80%*
Entre 25 y 36 meses	*75%*
Entre 37 y 48 meses	*70%*
Entre 49 y 60 meses o más	*65%*

14. Salvamento

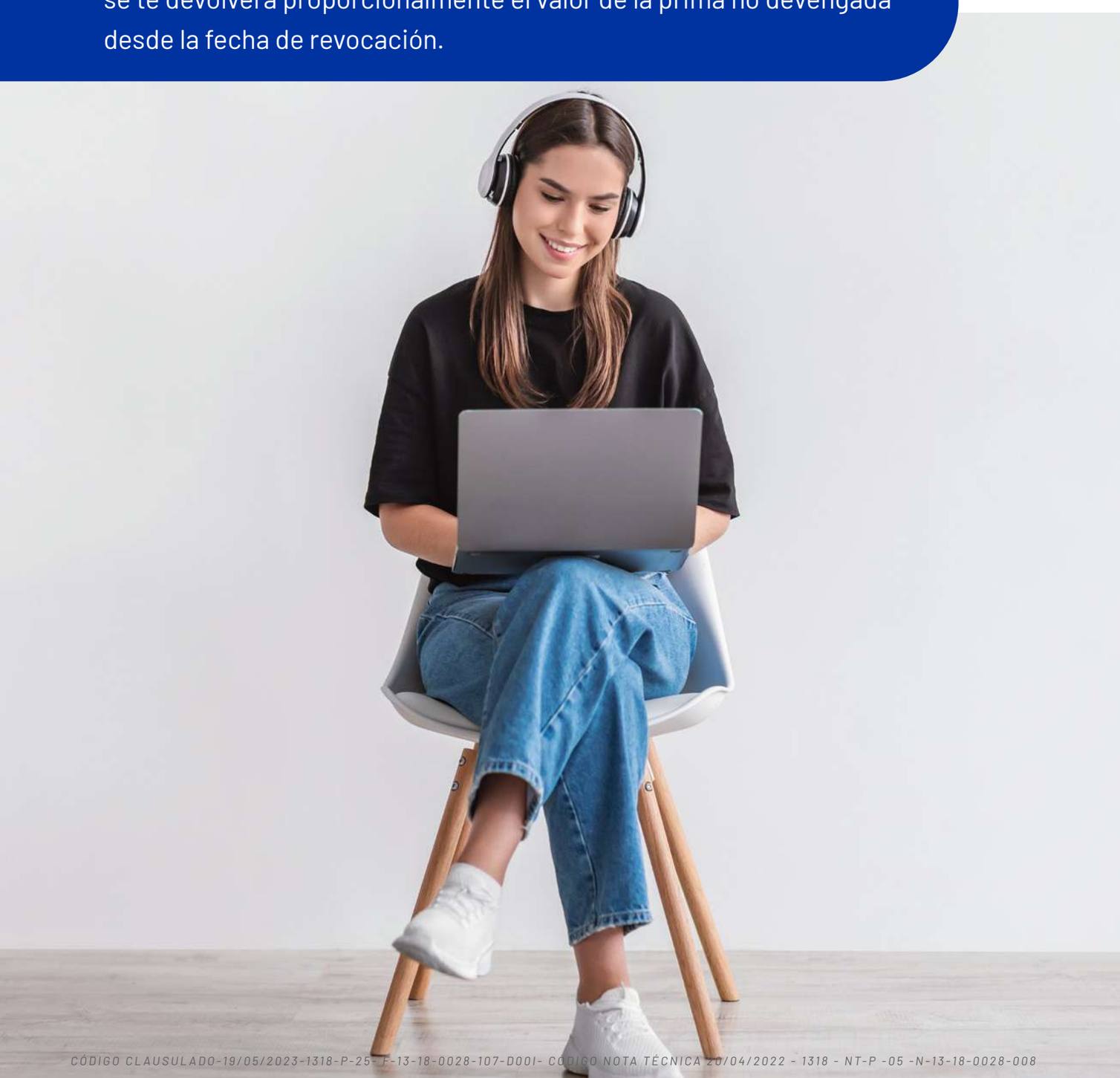
Cuando SURA te indemnice los daños a tu vivienda o contenidos, las partes o accesorios salvados o recuperados pasarán a ser propiedad de SURA.

15. Terminación del contrato

Este seguro se terminará:

a. Por mora en el pago de la prima.
b. Cuando lo solicites por escrito a SURA.
c. Cuando SURA te lo informe por escrito con diez días de anticipación.

En los casos en que tú o SURA soliciten la terminación del seguro, se te devolverá proporcionalmente el valor de la prima no devengada desde la fecha de revocación.



SECCIÓN IV.

GLOSARIO

A.

Accidente: lesión corporal producida directa y exclusivamente por la acción fortuita, repentina y violenta de una fuerza exterior, independiente de tu voluntad y los que viven contigo, y por lo cual se genere un riesgo de muerte o de alteración en la salud de un tercero.

Accidente doméstico: caída o rotura de objetos dentro de la vivienda o que hagan parte de la vivienda y que sea producida accidentalmente por haberlos utilizado de forma inadecuada, por impericia o falta de conocimiento.

Actividad familiar: aquella que no se deriva de una actividad profesional, comercial o industrial.

Actividad personal: hobbies, pasatiempo o actividades de ocio.

Apartamento: vivienda que hace parte de un edificio o copropiedad donde también hay viviendas similares que comparten zonas comunes de acceso.

B.

Bienes refrigerados: daños accidentales súbitos e imprevistos de los bienes que se encuentren al interior del refrigerador y congelador de uso doméstico y dentro el predio asegurado. Para que opere esta cobertura deberá existir un daño amparado por el seguro en refrigerador o congelador de uso doméstico y que esta sea la causa del deterioro de estos los bienes.

C.

Casa: vivienda que puede o no estar dentro de una copropiedad y tiene una nomenclatura propia. Para efectos de este seguro se considera casa la edificación que tiene otras casas contiguas a ella y se encuentra ubicada en zonas urbanas.

Casa campestre: vivienda que puede o no estar dentro de una copropiedad con nomenclatura o sin ella, para efectos de este seguro se considera casa campestre aquella que dentro de sus límites tienen campo de extensión igual o mayor a su área construida y no es de uso o actividad agrícola, pecuaria, industrial, comercial o prestar algún servicio.

Coeficiente de copropiedad: índices que establecen la participación porcentual de cada uno de los propietarios de bienes de dominio particular en los bienes comunes del edificio o conjunto sometido al régimen de propiedad horizontal. A través de él se define la participación en la asamblea de propietarios y la proporción con que cada uno contribuirá en las expensas comunes del edifico o conjunto. Todo reglamento de propiedad horizontal debe señalar los coeficientes de copropiedad de los bienes de dominio particular que integran el conjunto o edificio.

D.

Daño interno: daños materiales internos que sufran los equipos eléctricos, electrónicos y a gas, de forma accidental súbita e imprevista tales como, pero no limitados a, corto circuito, sobrevoltaje, falla de aislamiento, arco voltaico, fenómenos electromagnéticos y electrostáticos, acción de la electricidad atmosférica (rayo). Se cubren incluso, los daños causados por cuerpos extraños que se introduzcan en ellos.

Desaparición misteriosa: pérdida, extravío o abandono de un bien asegurado cuando no obedece a la voluntad de una tercera persona de apoderarse de dicho bien.

E.

Empleado domestico: persona que a cambio de una remuneración presta servicios personales en forma directa en la vivienda, de manera habitual, bajo continuada subordinación o dependencia, residiendo o no en el lugar de trabajo, en ejecución de tareas de aseo, cocina, lavado, planchado y cuidado de niños, entre otras labores de la vivienda.

F.

Familia: tu cónyuge o compañero permanente, padres, hijos, abuelos, hermanos, tíos y primos siempre y cuando vivan en la vivienda asegurada.

Finca: vivienda en zona rural o urbana sin nomenclatura, con extensión de terreno igual o mayor a su área construida.

M.

Mascota: animal domesticado que está acostumbrado a vivir con personas. No se entenderán cubiertos animales silvestres.

O.

Obras de arte: se consideran obras de arte las pieles finas, colecciones, platería, pinturas, esculturas, frescos y porcelanas, colecciones filatélicas y numismáticas, y en general, bienes que tengan especial valor artístico, científico o histórico, cuyo valor individual sea igual o superior a 10 SMMLV.

P.

Perjuicios: son los perjuicios patrimoniales, tales como lucro cesante y daño emergente, y los perjuicios extrapatrimoniales, talescomo daño moral, daño a la salud, perjuicios fisiológicos, entre otros, sufridos por el tercero a raíz del evento que da origen a la responsabilidad del asegurado.

Perdida total: se da cuando el valor de los repuestos, la mano de obra necesaria para la reparación y su impuesto a las ventas, tienen un valor igual o superior al 75% del valor asegurado de la bicicleta.

Primeros auxilios: es la atención médica oportuna, por encontrarse la víctima en proceso de rápido agravamiento de su salud, siempre y cuando dicha atención médica se efectúe dentro de las 24 horas siguientes al momento de la ocurrencia de la lesión.

S.

Salvamento: bienes recuperados o salvados en el siniestro.

SMMLV: Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes.

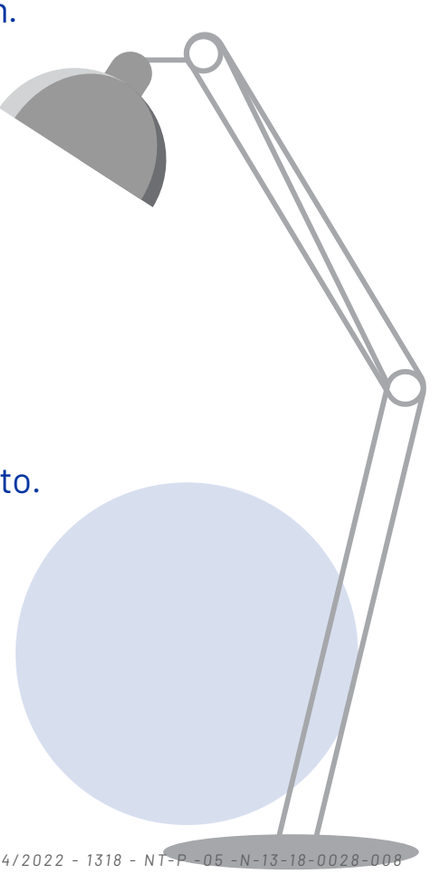
SMDLV: Salarios Mínimos Diarios Legales Vigentes.

V.

Valor reconstrucción: corresponde a la cantidad de dinero r equerida para reconstruir la vivienda, procurando tenga las mismas características y recupere las funcionalidades de la vivienda asegurada. El valor de reconstrucción se considera aplicable en los siguientes casos:

- Cuando los daños de la vivienda asegurada implican colapso, demolición y reconstrucción.
- Cuando la reparación es viable técnicamente, pero tiene un costo superior al valor de demolición y reconstrucción.

En el establecimiento del valor de reconstrucción se deberán tener en cuenta los requisitos establecidos en las Normas Colombianas de Diseño y Construcción Sismo Resistente que se encuentren vigentes.



Vigilante: persona encargada de proteger la integridad física de las personas y los bienes materiales del hogar donde ocurra el evento.

Descarga nuestra ***App* Seguros SURA** disponible en:

Línea de atención 01 8000 518 888
Bogotá 601437 88 88
Cali 602437 88 88
Medellín 604437 88 88
Celular #888