

CLAUSULADO SALUD PARA MASCOTAS

CAMPO	DESCRIPCIÓN DEL FORMATO	CLAUSULADO	NOTA TÉCNICA
1	Fecha a partir de la cual se utiliza	01/04/2026	15/03/2025
2	Tipo y número de la entidad	1318	1318
3	Tipo de documento	P	NT-P
4	Ramo al cual pertenece	35	35
5	Identificación interna proforma	F-13-18-0190-008	N-13-18-0090-080
6	Canal de comercialización	DRCI	-

Te damos la bienvenida para que tu compañero tenga una vida larga y saludable. En este documento encontrarás todas las coberturas, derechos y obligaciones que tienes como asegurado y los compromisos que SURA adquirió contigo por haber contratado un **PLAN DE SALUD PARA MASCOTAS**

SECCIÓN I - ¿QUÉ CUBRE ESTE SEGURO?

Durante la vigencia anual de tu seguro, tendrás acceso a las siguientes coberturas según el plan que elegiste (Plan Esencial, Plan Clásico o Plan Global).

Todos los servicios veterinarios requieren de una autorización por parte de SURA y serán avalados solo cuando sean pertinentes y el saldo de la bolsa del valor asegurado sea suficiente para cubrir el valor del servicio.

1. ATENCIÓN VETERINARIA

Durante cada vigencia tendrás acceso a una bolsa limitada para atención veterinaria de acuerdo con el plan adquirido. Podrás acceder a servicios de prevención, accidentes y enfermedad dirigiéndote a la red de clínicas veterinarias ofrecida por SURA en <https://www.sura.co/seguros/personas/salud/mascotas/digital>, siempre y cuando no se haya agotado la bolsa del valor asegurado, que se determina de acuerdo con lo indicado en la carátula de tu seguro. El valor de cada servicio será descontado de la bolsa.

1.1 MEDICINA PREVENTIVA

Para estos servicios puedes solicitar una cita en las clínicas indicadas para recibir la atención, identificándote con el carné de tu seguro y sin necesidad de pagar copagos, accediendo a las siguientes atenciones según el plan seleccionado:

ESENCIAL	CLÁSICO	GLOBAL
Teleorientación 24/7 ilimitada	Teleorientación 24/7 ilimitada	Teleorientación 24/7 ilimitada
1 desparasitación por año (interna)	1 desparasitación por año (interna)	2 desparasitaciones por año (interna)
-	Consulta preventiva anual	Consulta preventiva anual
-	Vacuna anual: pentavalente + rabia (perros) / triple felina + rabia (gatos)	Vacuna anual: pentavalente + rabia (perros) / triple felina + rabia (gatos)

1.2 ENFERMEDADES Y ACCIDENTES (CON COPAGO)

Si tu mascota sufre una enfermedad o un accidente, puedes solicitar atención en las clínicas veterinarias ofrecidas por SURA en tu ciudad, identificándote con el carné de tu seguro. La clínica gestionará la respectiva autorización, para que accedas a las siguientes atenciones según el plan seleccionado:

ESENCIAL	CLÁSICO	GLOBAL
<ul style="list-style-type: none">• Consulta por enfermedad• Urgencias• Hospitalización• Cirugía• Endoscopia digestiva• Eutanasia• Consulta domiciliaria (para gatos)	<ul style="list-style-type: none">• Consulta por enfermedad• Urgencias• Hospitalización• Cirugía• Endoscopia digestiva• Eutanasia• Consulta domiciliaria (para gatos)• Consulta por especialista*• Laboratorio ambulatorio**• Rayos X y ecografía ambulatoria	<ul style="list-style-type: none">• Consulta por enfermedad• Urgencias• Hospitalización• Cirugía• Endoscopia digestiva• Eutanasia• Consulta domiciliaria (para perros y gatos)• Consulta por especialista*• Laboratorio ambulatorio**• Rayos X y ecografía ambulatoria• Resonancia• Tomografía

* Durante cada vigencia se tendrá un máximo de atenciones por especialista para el plan clásico y global, la cantidad será indicada en la carátula de tu póliza.

** En la carátula SURA definirá para cada año el límite de eventos para los servicios de laboratorio ambulatorio.



En enfermedad y accidente siempre deberás asumir un copago por cada servicio que reciba tu mascota.

Para acceder a la consulta con especialista, tu compañero deberá tener atención previa con veterinario general y su respectiva remisión. Todos los servicios serán prestados en la red de atención de SURA.

1.3 EMERGENCIAS EN CIUDADES SIN RED DE ATENCIÓN:

Si te encuentras en una ciudad donde no opere la red de clínicas autorizada por SURA y tu mascota presenta una condición de salud que pone en riesgo su vida y requiere de atención inmediata, puedes acceder al servicio de emergencias visitando cualquier clínica veterinaria legalmente habilitada y operada por veterinarios con registro, pagando la atención y luego podrás solicitar el reembolso a SURA a través del correo saludmascotas@sura.com.co adjuntando historia clínica, factura con NIT y certificado de cuenta bancaria.

Esta cobertura se limita a la atención inicial de la emergencia, las atenciones posteriores solo serán autorizadas en la red de atención de SURA.

Una vez sea validada la solicitud se te reembolsará el costo de la atención inicial de emergencias, deduciendo el valor equivalente al copago, afectando con ello la bolsa asegurada.

El valor a reembolsar por cada tipo de atención será hasta por el valor acordado por SURA en su manual de tarifas.

La compañía podrá solicitar el envío de las facturas originales debidamente canceladas, así como documentos que considere necesarios. El reembolso estará sujeto a la validación de habilitación, veracidad de la historia clínica y soportes, temporalidad y pertinencia.

2. AUXILIO FUNERARIO

En el Plan Clásico y Plan Global, si tu mascota muere durante la vigencia del seguro, podrás contratar y pagar la cremación o servicio exequial de tu preferencia y SURA te reembolsará este gasto hasta por el valor asegurado según el plan seleccionado y según se indique en la carátula del seguro contratado. En el Plan Esencial no tendrás derecho a esta cobertura.

Podrás solicitar el reembolso durante el mes siguiente a la muerte de la mascota a través del correo saludmascotas@sura.com.co adjuntando historia clínica o certificado de la muerte por un veterinario, factura del servicio exequial y certificado de cuenta bancaria.

Si tu mascota fallece en una clínica de la red de SURA, el servicio podrá ser autorizado directamente por el prestador ante la aseguradora hasta por el monto máximo asegurado según el plan.



3. RESPONSABILIDAD CIVIL (OPCIONAL PARA PERROS)

Si has adquirido esta cobertura opcional, SURA pagará los perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales causados a terceros como consecuencia de un ataque ocasionado por el perro asegurado durante la vigencia del seguro y que se concreten en daños a bienes de terceros, lesiones o muerte de personas o animales. La cobertura será hasta por el valor asegurado señalado en la carátula, definido en salarios mínimos mensuales a la fecha del siniestro.

Si recibes un reclamo de una víctima del ataque de tu mascota, deberás informar inmediatamente a SURA por medio del correo saludmascotas@sura.com.co o a través del **#888**.

La víctima podrá realizar la reclamación de manera directa o por intermedio del asegurado, para lo cual debe describir lo sucedido, probando la ocurrencia del evento y el valor de lo reclamado, con los debidos soportes.

La compañía podrá solicitar el envío de las facturas originales debidamente canceladas, así como documentos que considere necesarios. El reembolso estará sujeto a la validación de habilitación, veracidad de la historia clínica y soportes, temporalidad y pertinencia.

En caso de reclamación por Responsabilidad Civil derivada de lesión o muerte, el valor del deducible será del 10%. En el caso de daños a bienes de terceros el deducible será de 5 salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Debes tener presente las siguientes obligaciones en caso de presentar un evento de ataque o daño a terceros por tu perro:

- 1.** Informar a SURA cualquier novedad al correo saludmascotas@sura.com.co, incluyendo citaciones o notificaciones de audiencias o demandas y no asistir sin asesoría legal.
- 2.** No pagar ni firmar ningún compromiso sin autorización de SURA y evitar contactos que impliquen negociación o aceptación de responsabilidad.
- 3.** Debes reunir los soportes correspondientes: resumen de los hechos, historias clínicas, fotos, videos, los datos de la víctima o testigos (nombre completo, identificación, teléfono, relación con el asegurado) y cualquier otro documento que sirva como evidencia.

SECCIÓN II - ¿QUÉ NO CUBRE ESTE SEGURO?

SURA no pagará las indemnizaciones acordadas, ni reembolsará los gastos para cada cobertura cuando los eventos cubiertos sean consecuencia directa o indirecta de:

I. EXCLUSIONES PARA ATENCIÓN VETERINARIA

- Servicios preventivos adicionales a los incluidos en cada plan (no asociados a una enfermedad o accidente), tales como profilaxis dental, esterilización, desparasitación externa, exámenes de rutina, entre otros.
- Cirugía para síndrome braquiocefálico, incluyendo estafilectomía y alapexia.
- Tratamientos en curso y por condiciones preexistentes, incluyendo condiciones congénitas.
- Medicamentos ambulatorios, incluyendo vacunas y desparasitación no incluidas en los planes, exceptuando los aplicados en la clínica en emergencia y hospitalización. No se incluye dentro de la cobertura medicamentos biológicos, inmunoglobulinas, toxina botulínica ni anticuerpos monoclonales.
- Fisioterapia y terapias alternativas.
- Traslado de la mascota.
- Exámenes de laboratorio e imágenes de rutina o preventivos no ordenados por accidente o enfermedad.
- Enfermedades prevenibles con vacunación cuando la mascota no tenga el esquema de vacunas actualizado.
- Atenciones en clínicas veterinarias que no estén legalmente habilitadas y constituidas.
- Atención del embarazo y el parto, incluyendo sus complicaciones.
- Implantación y extracción de microchip.
- Tratamientos experimentales prohibidos en la ley o considerados como maltrato animal.
- Consultas o tratamiento por etología.
- Exámenes y terapia genética, diálisis, radioterapia, marcapasos, neuroestimulador, desfibrilador y trasplante de órganos
- Certificados y exámenes para viajes o soporte emocional.
- Tratamientos estéticos, cosméticos y reconstructivos no funcionales.
- Alimentación y suplementación ambulatoria.



2. EXCLUSIONES PARA RESPONSABILIDAD CIVIL

- Perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales derivados de ataques a sus tutores o sus familiares, a sus mascotas, o a sus bienes, hasta dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil. Son tutores los propietarios, tenedores o cuidadores temporales de la mascota.
- Pago de sanciones o multas, así como las consecuencias de su impago.

3. EXCLUSIONES PARA TODAS LAS COBERTURAS

Reclamaciones originadas como consecuencias directa o indirecta de:

- Enfermedades, accidentes o muerte derivadas de lesiones infligidas de forma dolosa o culposa por parte del tutor, su grupo familiar o de un tercero a quien le hayas confiado el cuidado de la mascota
- Lesiones o muerte derivadas de peleas o luchas en competencias, caza, eventos deportivos y exposiciones. Esto incluye lesiones o muerte causadas por otros animales en este tipo de eventos.
- Enfermedades, accidentes o muerte de animales de trabajo o utilizadas para reproducción comercial, criaderos, actividades de defensa civil, vigilancia y seguridad, circos o espectáculos.
- Enfermedades, accidentes o muerte de mascotas adquiridas y utilizadas de manera o con finalidades ilícitas de conformidad con la Ley 1801 de 2016.

- Pago de reclamaciones que se adelanten por medio de fraude, acciones ilícitas, falsedad en la información y utilización de documentos engañosos.

4. LIMITACIONES DE COBERTURA

- *El período de carencia para acceder a la atención veterinaria (preventiva, por enfermedad o por accidente) es de 15 días contados desde el inicio de vigencia indicado en la carátula. En consecuencia, los servicios podrán ser utilizados a partir del día 16. Algunos servicios tienen períodos de carencia de 3 meses.*
- Las siguientes condiciones de salud y tratamientos tendrán un periodo de carencia de 3 meses a partir de la expedición de tu póliza:
 - Tratamientos y condiciones neurológicas, endocrinológicas, cardiológicas, renales, odontológicas, ortopédicas, tumorales u oncológicas.
Cirugía
 - Hemoparásitos, VIF (sida felino) y leucemia felina.
Endoscopia
 - PCR, resonancia y tomografía
 - Consultas de especialista
- Los medicamentos suministrados en los servicios veterinarios serán los establecidos por SURA y su red de clínicas veterinarias.



SECCIÓN III - OTRAS CONDICIONES

1. VIGENCIA Y RENOVACIÓN

Este seguro tiene una vigencia anual que inicia a partir del momento del pago de la prima y podrá terminarse antes, por decisión tuya o de SURA. La vigencia de este seguro será la establecida en la carátula y al finalizar se renovará automáticamente por periodos iguales. En caso de no querer renovar deberás dar aviso al correo electrónico saludmascotas@sura.com.co 30 días antes de la fecha de fin de vigencia.

El valor asegurado de las coberturas y la prima del seguro podrán ser ajustados por SURA según variación del salario mínimo, índice de precios al consumidor y siniestralidad del seguro.

2. OBLIGACIONES DEL TOMADOR Y ASEGURADO

- Diligenciar completamente y con el mayor apego a la realidad la solicitud de seguro, declarando de forma sincera y veraz el estado de salud de la mascota o mascotas a asegurar, así como todas las preguntas realizadas para identificar a la mascota.
- Pagar el valor de tu seguro en las fechas establecidas. Emplear todas las medidas razonables y necesarias para evitar y minimizar la ocurrencia y extensión del siniestro.
- Facilitar a SURA toda la información requerida relacionada con los siniestros, incluyendo la historia clínica de la mascota.
- Probar la ocurrencia y cuantía del siniestro, de acuerdo con el artículo 1077 del Código de Comercio.

- Las enfermedades o accidentes ocurridos o diagnosticadas dentro del periodo de carencia no serán cubiertos durante el resto de la vigencia.
- La quimioterapia solo será autorizada cuando el veterinario certifique la finalidad curativa del tumor maligno.
- Si la mascota es diagnosticada con enfermedad terminal, solo se brindará atención para eutanasia y tratamiento paliativo.
- La cobertura de atención veterinaria se limita a servicios disponibles dentro del territorio nacional y aquellos ofrecidos dentro de la red de clínicas adscritas de SURA.
- La cobertura de atención veterinaria y auxilio exequial solo será reconocida para servicios prestados por médicos veterinarios debidamente habilitados por el Consejo Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia.
- Cuando tu bolsa de valor asegurado para la atención veterinaria se agote, deberás pagar el costo de la atención que supere el valor asegurado, además del copago respectivo.
- La atención domiciliaria solo se prestará a través de los prestadores establecidos por SURA y dentro del área de cobertura urbana limitada.



- Informar a SURA los otros seguros que hayas contratado para la misma mascota.
- No realizar actividades ilícitas o al margen de la ley.

Leer y comprender las condiciones generales y caratula del plan contratado.

- Abstenerse de presentar solicitudes de reembolso, servicios o atenciones médicas no recibidas o de manera fraudulenta.

Informar a SURA en los tres días siguientes a la ocurrencia de un siniestro o reclamación.

- No efectuar pagos ni acceder a conciliaciones o acuerdos con terceros sin la aprobación de SURA.

3. CONDICIONES DE INGRESO Y PERMANENCIA DE LA(S) MASCOTA(S) ASEGURADA(S)

Tu mascota podrá ingresar al seguro SALUD PARA MASCOTAS desde los 4 meses de vida y hasta los 7 años. Cuando tu mascota cumpla 8 años se recalculará la prima según el mayor riesgo de enfermedad por edad avanzada.

4. VALOR ASEGURADO

El valor asegurado es el señalado en la caratula para este seguro y aumentará en cada renovación, en el porcentaje indicado.

5. PRIMA

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

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

6. COPAGOS

Los copagos se modificarán anualmente a partir del primero (1ro) de marzo de cada año, independiente de la fecha de renovación de tu seguro.

7. COMPENSACIÓN

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

8. TERMINACIÓN

Este seguro termina en los siguientes casos:

- a) No pago de las primas, dentro de los 30 días siguientes a la fecha de cada vencimiento del cobro de tu póliza.
- b) Cuando muera tu mascota.
- c) Por incumplimiento de tus obligaciones.
- d) Cuando lo solicites a SURA.
- e) Cuando SURA te lo informe con 10 días de anticipación.
- f) Cuando se agote el valor asegurado de la totalidad de las coberturas.



En los casos en que el contrato sea revocado por ti o por SURA, se te devolverá proporcionalmente el valor de la prima no devengada desde la fecha de revocación correspondiente al tiempo de vigencia que no alcanzó a transcurrir y descontando el valor de los siniestros autorizados.

9. PROCEDIMIENTO EN CASO DE RECLAMACIÓN

En caso de un hecho cubierto por este seguro, tú o los beneficiarios en el caso de la cobertura de responsabilidad civil, deberán solicitarle a SURA el pago de las indemnizaciones o reembolsos a los que tengan derecho, acreditando la ocurrencia y cuantía del siniestro.

El proceso de reclamación de responsabilidad civil, auxilio funerario y reembolso de urgencias en ciudades sin red de atención debe realizarse y reportarse por medio del correo saludmascotas@sura.com.co

Ten en cuenta que si una cobertura termina porque ocurrió un siniestro SURA descontará de la indemnización la parte de la prima que tengas pendiente por pagar por el resto de la vigencia.

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

SURA pagará las indemnizaciones y reembolsos dentro de los 28 días calendario siguientes a la fecha en que acrediten la ocurrencia y cuantía del evento.

En caso de tener peticiones, quejas o reclamos, podrás comunicarte al #888 o a la Línea de Atención al Cliente que está en la carátula de tú póliza, la cual te entregamos o enviamos a tu correo electrónico.

SECCIÓN IV - GLOSARIO

Animales de trabajo: perros y gatos adiestrados, acondicionados o seleccionados para desempeñar tareas específicas que aportan un beneficio económico directo a actividades humanas.

Asegurado: persona titular del interés expuesto al riesgo, en este caso el tutor principal y el tutor secundario de la mascota designado por el tomador del seguro.

Condiciones cardiológicas: alteraciones del corazón y vasos sanguíneos, como insuficiencia cardíaca, arritmias, cardiopatías o enfermedades valvulares.

Condiciones endocrinas: alteraciones hormonales, como hipotiroidismo, hipertiroidismo, Cummings, Addison y diabetes.

Condiciones neurológicas: alteraciones del sistema nervioso central o periférico, como trastornos de la coordinación, convulsiones o parálisis.

Condiciones renales: alteraciones de los riñones y vías urinarias, como insuficiencia renal, infecciones urinarias o cálculos renales.

Condiciones odontológicas: alteraciones de los dientes y encías, como enfermedades periodontales, gingivitis, dientes deciduos (de leche) o caries dentales.

Condiciones ortopédicas: alteraciones de los huesos, articulaciones y músculos, como displasias, luxaciones, cojeras o artritis.

Condiciones tumorales u oncológicas: masas y tumores de crecimiento anormal malignas o benignas, como linfoma, leucemias, cáncer o nódulos de tejidos blandos.

Copago: el monto o porcentaje que debes asumir por la prestación de un servicio. Está determinado en la carátula para cada cobertura.

Emergencia médica: es la situación que pone en peligro inmediato la vida del paciente o la función de un órgano, requiriendo atención inmediata.



Hemoparásitos: infecciones causadas por parásitos sanguíneos transmitidas por vectores como pulgas y garrapatas.

Mascota: el perro o gato específico que será cobijado con las coberturas del seguro.

Período de carencia: periodo de días o meses que deben transcurrir desde el inicio de la vigencia del seguro para dar comienzo a la cobertura de los riesgos.

Prima: precio del seguro que debe pagar el tomador.

Servicio: se refiere a cada prestación dentro de una atención veterinaria, incluyendo laboratorio, rayos X, ecografía, consulta, urgencias, hospitalización, entre otros, el cual se asocia de manera individual a un copago.

Tutor: el propietario, tenedor o cuidador permanente o temporal de la mascota que tiene a su cargo el cuidado y custodia, siendo además el asegurado dentro de este seguro.

Urgencia: una situación que amenaza la vida de la mascota en el transcurso de varias horas.

VIF y leucemia felina: virus de inmunodeficiencia felina (VIF) y leucemia felina (FeLV), que afectan el sistema inmune y la salud general de los gatos.



Desde tu celular marca #888,
Bogotá 601 4378888
Cali 602 4378888
Medellín: 604 4378888
Línea nacional: 01 8000 51 8888 desde el resto del país.

segurossura.com.co