SEGUROS

SEGURO DE **AUTOS PLAN UTILITARIOS Y PESADOS**

CAMPO	DESCRIPCIÓN DEL FORMATO	CÓDIGO CLAUSULADO	CÓDIGO NOTA TÉCNICA
1	Fecha a partir de la cual se utiliza	**12/05/2025**	**31/10/2024**
2	Tipo y número de la entidad	**1318**	**1318**
3	Tipo de documento	**P**	**NT-P**
4	Ramo al cual pertenece	**03**	**03**
5	Identificación interna de la proforma	**F-13-18-0040-261**	**N-13-18-0040-012**
6	Canal de comercialización	**D00I**	**-**

En este documento encontrarás todas las coberturas, derechos y obligaciones que tienes como asegurado, así como los compromisos que SURA adquiere contigo por haber contratado el **Seguro de Autos - Plan Utilitarios y Pesados.**

SECCIÓN I - **COBERTURAS PRINCIPALES**

1. **DAÑOS A TERCEROS**

1.1. **Coberturas**

SURA cubrirá los perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales que resulten de daños que causes a otra persona o a sus bienes como consecuencia de un accidente en las siguientes situaciones:

a) Cuando el vehículo asegurado esté siendo conducido por ti.
b) Si el vehículo asegurado es conducido por alguien a quien hayas autorizado.
c) Si el vehículo asegurado se desplaza solo o sufre daños estando detenido.
d) Si hay un remolque o semirremolque enganchado al vehículo asegurado.
e) Si manejas un vehículo diferente al asegurado, siempre y cuando estés autorizado para ello.

Es importante que la persona autorizada para conducir el vehículo sea civilmente responsable por los daños causados, y que esta responsabilidad no se derive de un contrato. Si manejas un vehículo prestado, la cobertura está condicionada a que tú como asegurado seas persona natural, que el carro no sea de tu propiedad y que sea de la misma clase y servicio del carro asegurado. Además, solamente aplica en el territorio colombiano.

1.2. Exclusiones

SURA no cubrirá las indemnizaciones si:

a) La responsabilidad se origina en un contrato (formal o informal).
b) Se pretende la reparación de víctimas indirectas y la responsabilidad se origina en un hecho de carácter contractual.
Son víctimas indirectas los cónyuges y/o compañeros permanentes, hijos, padres, hermanos, entre otros, sin limitarse a estos.
c) Los daños son ocasionados a objetos que estaban dentro del vehículo asegurado o que estaban siendo transportados por él.
d) Los daños son causados por la carga del vehículo asegurado, cuando no se encuentra en movimiento. Si se trata del transporte de hidrocarburos, mercancías o sustancias peligrosas y el vehículo está en movimiento, esta cobertura operará en exceso del límite que exige la Ley para el transporte de este tipo de mercancía.
e) Los daños y perjuicios sean causados a miembros de tu familia o de la persona a la que le prestes el carro asegurado. Son miembros de una familia: los cónyuges y/o compañero(a) permanente, hijos, padres, hermanos, tíos y/o sobrinos, suegros y cuñados, primos, entre otros, sin limitarse a estos. Tampoco están cubiertos los daños causados a tus cosas.

f) **Le causas daños a infraestructuras como puentes, carreteras, caminos, viaductos o balanzas, por vibraciones, peso, altura o anchura del vehículo asegurado o la carga transportada.**
g) **El vehículo asegurado estaba sobrecargado o llevaba sobrecupo de personas según la tarjeta de propiedad.**
h) **Se causan daños al vehículo que estabas conduciendo debidamente autorizado.**
i) **Las coberturas o condiciones particulares no están expresamente contratadas.**

2. GASTOS DE DEFENSA JUDICIAL

2.1. Coberturas

Si un tercero te presenta a ti o a la persona a la cual le prestaste el vehículo asegurado, una reclamación judicial o extrajudicial, ya sea civil o penal, por un accidente amparado bajo la cobertura de daños a terceros, SURA te asignará un abogado que se encargue de tu defensa. Además, SURA cubrirá los costos necesarios, incluyendo las investigaciones y reconstrucciones de los hechos.

Si prefieres nombrar a un abogado directamente, deberás contar con la solicitud de aprobación de SURA para poder iniciar el proceso. El costo por concepto de honorarios te será reembolsado de acuerdo con el límite máximo establecido por la Compañía.
Esta cobertura remplaza la establecida en el artículo 1128 del Código de Comercio.

2.2. Exclusiones

Además de las exclusiones establecidas para la cobertura de Daños a terceros, SURA no cubrirá las indemnizaciones establecidas para esta cobertura cuando tú o la persona a la cual le prestaste el vehículo afronte un proceso judicial sin nuestra autorización, o si el proceso no se deriva de la cobertura Daños a terceros.

SECCIÓN II - COBERTURAS OPCIONALES

1. DAÑOS

1.1. Coberturas

SURA te indemnizará, según lo que hayas contratado, la pérdida total o parcial del vehículo asegurado y de sus accesorios, si los daños materiales son consecuencia directa de:

a) Accidente, esto es, un hecho súbito e imprevisto independiente de la voluntad exclusiva del conductor.
b) Actos malintencionados de terceros, excepto hurto e intento de hurto.
c) Terrorismo para vehículos de menos de 3,5 toneladas de capacidad de carga, excepto los casos señalados en las exclusiones.
d) Eventos de la naturaleza como terremotos, incendios, inundaciones, entre otros.

Si optas por una indemnización en efectivo, estarás en la obligación de informar a SURA antes de iniciar cualquier tipo de reparación del vehículo y deberás cumplir con las condiciones establecidas en el formato de condiciones de pago en efectivo. Aplica únicamente para daños parciales.

Nota: Si durante un evento cubierto por la póliza, se presenta pérdida de combustible (ACMP, gasolina, urea, gas natural vehicular, entre otros), se realizará la reparación o el cambio pertinente de las piezas afectadas en el evento, sin que esto implique la reposición del mencionado combustible.

1.2. Exclusiones

No estarán cubiertas las pérdidas que sean consecuencia, directa o indirecta, de:

a) Daños eléctricos, electrónicos, mecánicos e hidráulicos, siempre y cuando sean causados por:

I. El uso o desgaste natural del vehículo o la fatiga del material en sus piezas.
II. Las deficiencias del servicio de reparación, lubricación o mantenimiento.

Si estos daños generan un volcamiento, choque o incendio, SURA cubrirá las pérdidas, excepto el costo de reparación de la pieza que ocasionó el accidente.

b) Daños por falta o insuficiente lubricación o refrigeración que no se deriven de un accidente, incluyendo daños mecánicos o hidráulicos en el motor, la caja de velocidades, la dirección y la transmisión del vehículo.
c) Daños por mantener encendido el vehículo, seguir conduciéndolo o encenderlo después de un accidente o inundación, sin haber realizado previamente las reparaciones técnicas necesarias.
d) Terrorismo, huelgas, amotinamientos y conmociones civiles para vehículos de más de 3,5 toneladas de capacidad de carga cuando las pérdidas ocurran en carreteras nacionales a cargo del Instituto Nacional de Vías (INVIAS) y la Agencia Nacional de Infraestructura (ANI). Sin embargo, SURA indemnizará los daños ocasionados por estos eventos en exceso de los seguros que el Gobierno Nacional haya contratado o asumido por medio de un fondo especial de manera permanente o transitoria para estos riesgos.
e) Daños a accesorios que no hayan sido registrados previamente en la póliza.
f) Coberturas o condiciones particulares que no estén expresamente contratadas.

2. **HURTO**

2.1. **Coberturas**

SURA te pagará según lo que hayas contratado, por la pérdida total o parcial del vehículo asegurado en caso de desaparición por hurto, así como por los daños materiales derivados de un intento de hurto. Si optas por una indemnización en efectivo, estarás en la obligación de informar a SURA antes de iniciar cualquier tipo de reparación del vehículo y deberás cumplir con las condiciones establecidas en el formato de condiciones de pago en efectivo. Aplica únicamente para hurto parcial.

2.2. **Exclusiones**

En caso de pérdidas parciales, no estará cubierto el hurto de carpas, llantas, rines y vigías.

SERVICIOS ADICIONALES

Gastos de grúa y protección del vehículo

Una vez que el equipo de reclamaciones de SURA autorice la reparación o indemnización de tu vehículo, según la cobertura contratada (pérdida parcial o total, daños o hurto), la Compañía te reembolsará los gastos, siempre y cuando cumplas con los siguientes requisitos:

a) Entrega de soportes de pago del servicio, es decir, facturas legalmente expedidas y validadas por la Compañía.
b) Los gastos de desplazamiento se cubrirán hasta el taller de reparaciones o parqueadero más cercano al lugar del evento.
c) Cada desplazamiento debe ser autorizado previamente por SURA llamando a la línea #888. Recuerda que el reembolso dependerá de si los servicios de asistencia están agotados o no disponibles, por ello la autorización es clave.
d) El tope máximo del reembolso será de tres (3) salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV) al momento del siniestro, de acuerdo con el valor promedio de este tipo de servicios en el mercado, aprobado por SURA.

En caso de una pérdida cubierta por daños o hurto, según lo contratado, SURA también cubrirá los

gastos necesarios y razonables para proteger o transportar tu vehículo. Esta cobertura se prestará hasta el taller de reparaciones o parqueadero más cercano, o desde el lugar donde aparezca el vehículo en caso de hurto, con autorización de SURA. El monto no deberá exceder el 20 % del valor que se va a indemnizar por las reparaciones del vehículo (valor antes de IVA), descontando el deducible.

3. ACCESORIOS Y EQUIPOS ESPECIALES

3.1. Coberturas

Si tu vehículo tiene accesorios o equipos especiales, incluyendo blindaje, que no son necesarios para su funcionamiento normal y que fueron instalados después de salir de la fábrica, SURA cubrirá su pérdida bajo las siguientes condiciones:

a) Que los accesorios hayan sido inspeccionados previamente.
b) Que se hayan asegurado explícitamente.
c) Que se encuentren instalados y fijos en el vehículo.
d) En caso de blindaje, que este no supere el 20 % del valor comercial del vehículo.

Los accesorios y equipos especiales estarán cubiertos bajo las mismas condiciones de las coberturas contratadas para el vehículo.

3.2. Exclusiones

a) Esta cobertura tiene las mismas exclusiones que a la cobertura de *Daños*.
b) SURA no cubrirá la instalación de materiales con diseño exclusivo o que no estén a la venta en Colombia.

4. GASTOS DE TRANSPORTE

4.1. Cobertura

Si como consecuencia de una pérdida total o parcial por daño o hurto, según lo que hayas contratado, no puedes utilizar el vehículo asegurado, SURA te pagará una suma diaria desde el día once (11) después del ingreso del vehículo al taller. Este pago se hará hasta que el vehículo sea indemnizado o reparado, según corresponda, sin superar como máximo 30 días.

En caso de una pérdida total, SURA te pagará la suma diaria contratada hasta que te indemnicen por el evento amparado por la póliza. Si el vehículo es inmovilizado por una autoridad después de un siniestro de pérdida total o parcial, los días de inmovilización contarán para comenzar a pagar los gastos de transporte.

Nota: para los vehículos utilitarios livianos (peso bruto vehicular hasta 3.000 Kg aproximadamente), esta cobertura aplica solo en los eventos de pérdidas totales por daños o hurto. Esta cobertura contará con máximo dos (2) eventos por vigencia y es excluyente de la cobertura de *Obligaciones financieras*.

4.2. Exclusiones

a) A esta cobertura se aplican las mismas exclusiones que a las coberturas de *Daños*, *Hurto y Daños a terceros*.
b) No cubre eventos en los cuales el valor de la pérdida no supere el valor del deducible.

5. OBLIGACIONES FINANCIERAS

5.1. Cobertura

Si tu vehículo fue adquirido por medio de una entidad financiera y no puedes usarlo debido a una inmovilización por pérdida total o parcial por daños o hurto, según lo que hayas contratado, SURA te pagará una suma diaria desde el día once (11) después del ingreso al taller hasta que el vehículo sea reparado o indemnizado, si es por un evento amparado por la póliza.

En los casos en los cuales el vehículo sea inmovilizado por una autoridad después de un siniestro amparado, los días de inmovilización serán tenidos en cuenta para comenzar a pagar estas obligaciones.

En cualquier caso, SURA no pagará más de 30 días de obligaciones financieras.

Nota: aplica únicamente para vehículos utilitarios medianos y pesados (peso bruto vehicular superior a 3.000 Kg aproximadamente) en eventos de pérdidas parciales o totales por daños o hurto.

Esta cobertura contará con máximo dos eventos por vigencia y es excluyente de la cobertura de gastos de transporte.

5.2. Exclusiones

a) A esta cobertura se aplican las mismas exclusiones que a las coberturas de *Daños, Hurto y Daños a terceros.*

b) No cubre eventos en los cuales el valor de la pérdida no supere el valor del deducible.

c) No hay lugar al pago cuando se haya extinguido la obligación financiera.

6. ACCIDENTES AL CONDUCTOR

6.1. Cobertura

Si tienes contratada la cobertura y como consecuencia de un accidente de tránsito en el vehículo asegurado, tú o la persona autorizada para conducir el vehículo muere, se invalida, o sufre una desmembración o una inutilización de una parte de su cuerpo, SURA pagará los porcentajes del valor asegurado que a continuación se indican:

PORCENTAJE A INDEMNIZAR	EVENTO
100 %	• Por muerte. • Por cualquier lesión que genere una pérdida permanente de la capacidad laboral igual o superior al 50 %. • Por la pérdida total e irrecuperable de la visión por ambos ojos. • Por la pérdida o inutilización total y permanente de ambas manos o de ambos pies o de una mano y un pie. • Por la pérdida total e irrecuperable de la visión por un ojo, conjuntamente con la pérdida o inutilización total y permanente de una mano o de un pie. • 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. • Por 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. • 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 posteriores al accidente de tránsito. La indemnización en caso de muerte será pagada a los beneficiarios, en los demás casos el beneficiario será el conductor.

6.2. Exclusiones

SURA no pagará la indemnización si la muerte, invalidez o desmembración, es consecuencia de:

a) Un evento diferente a un accidente de tránsito.
b) Suicidio, intento de suicidio o lesiones autoinfligidas, estando o no en uso normal de las facultades mentales.

7. ACOMPAÑAMIENTO SATELITAL

7.1. Cobertura opcional

Si tienes esta cobertura contratada, tendrás acceso a una herramienta que te facilita controlar tu operación logística y gestionar los riesgos en la movilidad y el transporte. Para ello, te asignaremos un usuario y contraseña únicos, personales e intransferibles, para que ingreses a la plataforma.

Solo los dispositivos entregados por SURA tendrán todas las funcionalidades ofrecidas de acuerdo con el plan contratado. Sin embargo, tú deberás elegir y configurar las funcionalidades de la plataforma que se ajusten a tu operación. SURA no se compromete con la recuperación del vehículo, ni de la mercancía.

Nota: para conocer más sobre nuestro servicio de acompañamiento satelital, te invitamos a visitar nuestro sitio web.

Como asegurado, deberás:

a) Proporcionar y mantener la información actualizada como números de contacto y correos electrónicos.
b) Informar a las líneas de soporte cualquier falla que tenga con el dispositivo.

Si decides cancelar tu póliza de manera anticipada, deberás asumir el valor comercial del dispositivo y el servicio de desmonte. En caso de pérdida del dispositivo, correrá por tu cuenta el costo de la nueva unidad y su instalación. La garantía del dispositivo es de un año y no cubre:

a) Conexiones sulfatadas.
b) Golpes.
c) Daños en conectores, cables y antenas.
d) Manipulación por personas no autorizadas.

SECCIÓN III - EXCLUSIONES PARA TODAS LAS COBERTURAS

Además de las exclusiones específicas mencionadas para cada cobertura, no estarán cubiertas las pérdidas cuando:

a) El vehículo sea retenido, embargado o decomisado por una autoridad, excepto cuando esto sea consecuencia de un evento cubierto por la póliza.

b) El vehículo sea sobrecargado, utilizado para un fin distinto al establecido en la carátula de la póliza, destinado para la enseñanza de conducción o participe en competencias, demostraciones o entrenamientos automovilísticos de cualquier clase.
c) El vehículo hale a otro vehículo. Sin embargo, sí tendrán cobertura los daños a terceros causados por vehículos no motorizados (remolques) que sean halados o cargados ocasionalmente por el vehículo asegurado, pero sin que estén cubiertos los daños al remolque ni a la carga transportada.
d) El vehículo sea arrendado o subarrendado.
e) El vehículo haya sido vendido o transferido de propiedad, independientemente de que esta transferencia haya sido inscrita o no, por escrito, ante la entidad que determine la ley.
f) En la reclamación exista mala fe o se presenten documentos falsos o adulterados por tu parte, como asegurado, o por parte del conductor autorizado, el beneficiario o la persona autorizada para presentar la reclamación.
g) Exista dolo por parte del asegurado o del conductor autorizado.
h) Sean causadas, directa o indirectamente, por guerra (declarada o no), actos de fuerzas extranjeras, reacción o radiación nuclear o contaminación radiactiva.
i) Sean causadas, directa o indirectamente, por estafa, abuso de confianza o cualquier otro delito contra el patrimonio, de acuerdo con el Código Penal, salvo en los casos de hurto, si esta cobertura fue contratada.
j) El vehículo transporte mercancías peligrosas, inflamables, explosivas o ilícitas.

Nota: ten en cuenta que este seguro no cubre las multas ni los gastos relacionados con las medidas contravencionales.

SECCIÓN IV - **OTRAS CONDICIONES**

1. **INICIO DE COBERTURA**

La protección establecida en las coberturas comienza cuando SURA haya estudiado la documentación, inspeccionado el vehículo (si aplica), aceptado tu solicitud de aseguramiento y expedido la póliza según corresponda.

2. **LUGARES DE COBERTURA**

Tu póliza opera mientras el vehículo asegurado se encuentre en Colombia, Bolivia, Ecuador, Perú, Chile, Venezuela, Brasil y Uruguay. Para que estas coberturas apliquen por fuera de Colombia, debes informar la fecha exacta de salida del país antes de viajar (adjuntando el documento de carga); adicionalmente, en caso de presentarse un evento durante este periodo de tiempo, en ningún caso, podrás realizar pagos, celebrar arreglos, transacciones o conciliaciones con las víctimas del daño o sus herederos sin autorización previa de SURA, así como, autorizar reparaciones al vehículo sin autorización de SURA. Esta cobertura se brindará máximo por 30 días calendario después de que el vehículo haya salido de Colombia.

En los países fuera de Colombia no aplica la extensión de cobertura de daños a terceros.
Las indemnizaciones por fuera de Colombia operan por reembolso y con las condiciones y límites establecidos en moneda colombiana.

3. **VIGENCIA Y RENOVACIÓN**

La vigencia de este seguro será la indicada en la carátula. Al finalizar, se renovará automáticamente, por el mismo periodo, con el valor asegurado según Fasecolda, más los accesorios si están incluidos.
Si prefieres que tu seguro no se renueve, puedes

solicitarlo por escrito a SURA en cualquier momento. También tienes la opción de terminar el seguro antes de su vencimiento si no deseas continuar con la protección.

Si el contrato es revocado, ya sea por ti o por SURA, te devolveremos proporcionalmente el valor de la prima no devengada desde la fecha de revocación.

4. PRIMA (VALOR DE ADQUISICIÓN DEL SEGURO)

Salvo que en la carátula se indique un plazo diferente, la prima debe pagarse dentro del mes siguiente a la fecha en que comienza la cobertura del seguro o de los certificados individuales o anexos.

Según el artículo 1068 del Código de Comercio, la mora en el pago de la prima producirá la terminación automática del contrato y dará derecho a SURA a exigir el pago de la prima devengada y los gastos generados por la expedición del seguro.

Si pagas la prima fuera del tiempo establecido, no se reactivará el seguro, y SURA se limitará a devolverte el dinero entregado fuera del plazo establecido.

5. BONIFICACIONES

De acuerdo con el modelo de tarifa vigente y en caso de que la bonificación pueda ser aplicada, si en la vigencia del seguro no tienes siniestros o no presentas reclamaciones por cualquier cobertura diferente a asistencia, SURA podrá otorgarte una bonificación para la prima de la próxima vigencia según las políticas establecidas por la Compañía.
La bonificación que pierdas por reclamaciones la podrás recuperar en los siguientes casos:

a) Si cuentas con evidencias fotográficas, videos u otro material probatorio que nos permita establecer la responsabilidad del tercero, o un fallo de tránsito a favor tuyo o del conductor autorizado para el vehículo asegurado y condenatorio de un tercero, que permita el ejercicio de la subrogación

b) Si consigues un acta de conciliación a favor tuyo o del conductor autorizado del vehículo asegurado, expedida por un centro de conciliación autorizado, mediante la cual un tercero acepta la responsabilidad por los daños que SURA te haya indemnizado y se obliga a resarcirlos.
Puedes recuperar la bonificación siempre y cuando como consecuencia del accidente no haya habido lesionados o muertos.

6. VALOR ASEGURADO

El valor asegurado es el indicado en la carátula para cada cobertura y constituye el límite máximo que SURA pagará en caso de un siniestro. Si SURA te indemniza por una pérdida parcial o por daños a terceros, el valor asegurado de la cobertura afectada se restablecerá sin pago de prima adicional.

Para el valor asegurado de algunas coberturas aplican las siguientes reglas especiales:

a) **Para la cobertura de daños a terceros**
SURA no otorgará las prestaciones, ni pagará las indemnizaciones establecidas en esta cobertura cuando tú como asegurado o el conductor autorizado, afronten un proceso judicial sin su autorización.
Pago en exceso: en caso de un accidente con muerte o lesiones personales a un tercero, SURA pagará en exceso de las indemnizaciones correspondientes al SOAT y a los pagos hechos por el Sistema de Seguridad Social.

Acumulación de coberturas de daños a terceros: Si eres asegurado persona natural y tienes un siniestro conduciendo el vehículo asegurado, en primer lugar, se afectará la cobertura de daños a terceros de dicho vehículo y, en caso de agotamiento del límite del valor asegurado de este, podrá afectarse la cobertura de pago en exceso a terceros solo de una de tus pólizas de automóviles donde aparezcas como asegurado con un vehículo de la misma clase y servicio y se haya tomado como persona natural.

b) **Para la cobertura de gastos de defensa**
Si aceptas que SURA te asigne un abogado, la Compañía asumirá todo su costo, independientemente de lo que cueste. Si, por el contrario, prefieres nombrar a un abogado por tu cuenta, con previa autorización de SURA, se te reembolsará el valor correspondiente por concepto de honorarios, hasta el límite máximo establecido por la Compañía. Solo se reconocerán los abogados con tarjeta profesional o licencia temporal vigente, y que no hayan sido nombrados de oficio.

c) **Para las coberturas de daños y hurto**
El valor asegurado corresponde al valor comercial del vehículo para lo cual se utilizará como referencia el que aparece registrado en la guía de valores Fasecolda vigente al momento del siniestro. Cuando SURA vaya a pagar una indemnización, comparará este valor con los del mercado al momento del siniestro y te indemnizará conforme a ello, sin exceder el valor que aparece en la carátula. Este valor es independiente al de los accesorios que se encuentren asegurados.

El valor asegurado de los accesorios será el que indique la factura si son nuevos, o el determinado en la inspección si son usados. Si notificas a SURA una disminución en el valor del vehículo asegurado, te devolveremos proporcionalmente el valor de la prima estipulada no causada sobre la diferencia del valor definitivo desde la notificación.

SURA nunca pagará más del valor referencia que aparece en la carátula al momento del siniestro. Recuerda que es tu deber informar a SURA cualquier variación en el valor comercial de tu vehículo, para que sea aceptado por la Compañía.

d) **Cobertura de blindaje**
El blindaje del vehículo solo se asegura si tiene menos de diez años. Después de diez años de matriculado el vehículo, no se asegura ni se renueva el blindaje. El valor asegurado del blindaje, en ningún caso podrá superar el valor de referencia del vehículo, y se depreciará, en cada renovación, un porcentaje sobre el valor asegurado, de acuerdo con la política de SURA.

Para vehículos con blindaje nivel 3 en adelante, si no has asegurado el blindaje y el vehículo es una pérdida total, deberás realizar el desblindaje material (ante una blindadora) y legal ante la Supervigilancia. De esta manera, se podrá continuar con el traspaso del vehículo a nombre de la Compañía, trámite que es tu responsabilidad como asegurado.

7. DEDUCIBLE (VALOR QUE DEBE PAGAR EN CASO DE UN EVENTO)

El deducible es el monto o porcentaje de la pérdida que debes pagar, calculado según el ajuste técnico de SURA y se encuentra especificado en la carátula para cada cobertura. Este deducible aplica independientemente de si tú o el conductor autorizado fueron responsables o inocentes en el siniestro.

Si el deducible aparece en salarios mínimos, deberá calcularse con base en el que se encuentre vigente en la fecha del siniestro. En cada evento, cuando el deducible se exprese en salarios mínimos o porcentaje, deberás cubrir el mayor valor según el costo de reparación.

El deducible de la cobertura de daños a terceros solo aplica para la indemnización por daños a bienes de terceros, no aplica para muerte o lesiones a personas.

8. PÉRDIDAS TOTALES Y PARCIALES

La pérdida del vehículo asegurado podrá ser calificada como total o parcial:

- La pérdida será **total** si el valor de los repuestos, la mano de obra necesaria para la reparación y su respectivo impuesto a las ventas, suman un valor igual o superior al 75 % del valor comercial del vehículo en el momento de**l siniestro.**
- La pérdida será **parcial** si el valor de la reparación es inferior al 75 % del valor comercial.

En caso de pérdida total, SURA te pagará el valor comercial del vehículo asegurado al momento del siniestro, sin superar en ningún caso el valor referencia que aparece en la carátula, menos el deducible pactado.

Si la pérdida es parcial y afecta accesorios adicionales, estos se indemnizarán teniendo en cuenta las mismas condiciones establecidas para los bienes asegurados. Para pérdidas totales, se pagará por estos accesorios máximo el valor establecido en la carátula, menos el deducible correspondiente.

9. OBLIGACIONES EN CASO DE SINIESTRO

Como asegurado, debes cumplir con las siguientes obligaciones:

- En caso de un choque simple en el que solo se presenten afectaciones materiales, deberás contactarnos inmediatamente por medio de nuestros canales de atención, línea #888, App Seguros SURA o WhatsApp 315 275 8888, para recibir acompañamiento jurídico.
- También debes tomar fotos y videos del incidente, que sirvan al abogado asignado para identificar las posibles causas del accidente y determinar la responsabilidad de los hechos, de esta manera podrá orientarte frente a reclamaciones a SURA, otras aseguradoras o terceros, según el alcance de tu póliza.

Precauciones necesarias al registrar la escena del accidente:

- Toma fotos generales donde se vea el choque completo, incluyendo los vehículos con sus respectivas placas, las viviendas, los animales y demás actores involucrados.
- Realiza tomas más cercanas para registrar detalles como huellas de frenado, partes dañadas de los vehículos, objetos en la vía y la distancia entre los automotores.
- Toma fotos más detalladas de los daños tanto de tu vehículo como de los demás involucrados.
- Toma fotografías de las señales de tránsito y de la vía que indiquen la dirección y el sentido de circulación.
- Recuerda activar el flash de tu celular si es necesario.
- Recopila, en caso de ser posible, los datos de los involucrados y testigos del accidente: nombres completos, identificación y número telefónico.

Recuerda que si en el lugar se presentaron personas lesionadas o fallecidas, también cuentas con nuestro respaldo y debes comunicarte lo antes posible con nuestras líneas de atención.

Tener en cuenta:

a) Informa a SURA inmediatamente si recibes cualquier demanda, diligencia, carta, reclamación, notificación o citación relacionada con cualquier evento que pueda derivar en una reclamación.
b) Actúa con la debida diligencia en los trámites contravencionales y judiciales, asistiendo puntualmente a las respectivas citaciones y dentro de los términos establecidos.
c) Retira el vehículo asegurado del lugar donde se encuentre una vez finalice la respectiva reparación o valoración de los daños, y se haya cancelado el deducible en caso de ser necesario. De igual manera, cuando la reclamación haya sido objetada.

Si incumples con cualquiera de estas obligaciones, SURA podrá cobrarte los perjuicios ocasionados. Además, SURA no asumirá ningún tipo de responsabilidad ante dicho incumplimiento y podrá poner el vehículo a disposición de las autoridades.

10. RECLAMACIÓN Y PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN

En caso de un siniestro cubierto por este seguro, tú o el beneficiario deberá solicitarle a SURA el pago de las indemnizaciones correspondientes, acreditando la ocurrencia y cuantía del siniestro. SURA realizará el pago dentro del mes siguiente a la presentación de la reclamación.

Al realizar la reclamación, deberás:

a) Presentar el vehículo asegurado para inspección por parte de SURA.
b) Proporcionar la versión de los hechos por parte del conductor.
c) Acompañar la reclamación de los siguientes documentos:
   I. Prueba de propiedad del vehículo o interés asegurable (tarjeta de propiedad o licencia de tránsito; si el vehículo no está a tu nombre, contrato de compraventa o traspaso autenticado, anterior al inicio de vigencia del seguro).
   II. Copia de la denuncia penal, si aplica.
   III. Documentación adicional para demostrar la ocurrencia y cuantía del siniestro.

Recuerde que tú o el beneficiario cuentan con dos años para reclamar el pago de una indemnización, contados a partir del momento en que conocen o deben conocer de la ocurrencia del evento cubierto.

En relación con algunas de las coberturas, debes tener en cuenta las siguientes reglas especiales:

10.1. Reglas aplicables a la cobertura de daños a terceros

No podrás realizar pagos, celebrar arreglos, transacciones o conciliaciones con las víctimas del daño o sus herederos sin autorización previa de SURA. Si no se determina tu responsabilidad o la del conductor autorizado, o no se llega a un acuerdo con el tercero, se requerirá una sentencia judicial.

10.2. Reglas aplicables a las coberturas de daños y hurto

Traspaso y cancelación de matrícula

10.2.1. Pérdida total daños

En caso de **pérdida total daños,** podrás traspasar el carro a nombre de Seguros Generales Suramericana S.A. o cancelar la matrícula en los casos en que sea necesario. Si decides no realizar el traspaso a nombre de SURA o no proceder con la cancelación

de la matricula, ten presente que el vehículo continuará generando obligaciones administrativas y tributarias que estarán bajo tu propio cargo y responsabilidad, ya que continuas como propietario del vehículo.

Si se concluye que hay lugar al pago de la indemnización **por pérdida total por daños,** pero el vehículo asegurado no se encontraba a tu nombre, deberás traspasarlo a tu nombre y luego podrás ponerlo a nombre de SURA.

Si en cualquier situación, decides no realizar el traspaso a SURA la compañía te descontará el valor del salvamento de acuerdo con la tasación realizada del mismo.

Recuerda que, al momento de la reclamación, debes garantizar que el vehículo se encuentra al día en impuestos y no tener comparendos pendientes de pago.

10.2.2. **Pérdida total hurto**

En caso de **una reclamación por pérdida total hurto,** deberás acreditar la ocurrencia, aportando denuncia, certificado de no recuperación emitido por la Fiscalía y la cancelación de matrícula, de igual forma podrás traspasar el carro a nombre de Seguros Generales Suramericana S.A. Si decides **no realizar el traspaso** a nombre de SURA, ten presente que el vehículo continuará generando obligaciones administrativas y tributarias **que estarán bajo tu propio cargo y responsabilidad, ya que continuas como propietario del vehículo.**

Si se concluye que hay lugar al pago de la indemnización por **pérdida total hurto,** pero el vehículo asegurado no se encontraba a tu nombre, deberás traspasarlo a tu nombre y luego podrás ponerlo a nombre de SURA.

En caso de una **pérdida total por hurto,** si antes de hacer el traspaso del carro, este aparece o es recuperado, SURA solo te indemnizará los daños que hayan sido consecuencia del intento de hurto. Recuerda que, al momento de la reclamación, debes garantizar que el vehículo se encuentra al día en impuestos y no tener comparendos pendientes de pago.

Reposición en pérdidas totales de vehículo último modelo

En caso de pérdida total de un vehículo último modelo, SURA podrá ofrecerte la opción de reponer el vehículo con uno de similares características, siempre y cuando exista en el mercado y el valor asegurado sea suficiente.

Reparación de pérdidas parciales del vehículo asegurado

En caso de un daño parcial del vehículo, SURA elegirá un taller y te pagará el costo de la reparación o el reemplazo de piezas en los casos en que lo considere necesario. Si las partes o accesorios no se encuentran en el comercio local, SURA

te indemnizará según la última cotización del representante local autorizado de la fábrica o, si no lo hay, del último almacén que haya tenido las piezas.

En todo caso, SURA podrá escoger entre la reparación, la reposición del vehículo o el pago en dinero de la indemnización. No podrás abandonar ni reparar el vehículo por tu cuenta, sin previa autorización de SURA. En caso de ser autorizado, el pago será de acuerdo con el ajuste técnico de SURA.

Alcance de la indemnización
SURA no está obligada a pagar ni a efectuar reparaciones por daños que no hayan sido causados en el siniestro, ni los que representen mejoras a tu vehículo. Habrá cumplido sus obligaciones reestableciendo en lo posible y en forma tal que quede en las mismas condiciones en las que estaba antes del siniestro. SURA no se responsabilizará por los perjuicios derivados de pérdida de valor comercial, retrasos ni incumplimientos de los proveedores o entidades públicas que cumplan funciones judiciales o administrativas, excepto en casos de negligencia, imprudencia o impericia por parte de SURA en la atención de la reclamación.

Pago en caso de prenda
Si el vehículo asegurado tiene prenda y ocurre una pérdida total, la indemnización se destinará en primer lugar a cubrir el crédito garantizado, y el excedente se te pagará a ti. Esto aplica, incluso, cuando no se haya designado como beneficiario al acreedor prendario.

11. SALVAMENTO

En caso de reclamación por daños o hurto, deberás entregar el vehículo con todas las partes y accesorios que tenía al momento del siniestro, incluyendo los salvados o recuperados. El vehículo en su totalidad pasará a ser propiedad de SURA, cuando se opte por esta posibilidad, y en caso de comprobarse que fue retirada alguna pieza, su valor será descontado de la indemnización.

Si asumiste algún deducible, SURA te participará de la venta del salvamento, en la misma proporción que el deducible representa frente a la pérdida, descontando los gastos necesarios para la recuperación, conservación y comercialización del salvamento.

12. VEHÍCULOS CON CUPO

En caso de **una pérdida total,** para que SURA te pague la indemnización **deberás cancelar la matrícula del vehículo en los casos en que sea necesario y teniendo en cuenta lo siguiente:**

1. Para vehículos con capacidad de carga igual o superior a las 10,5 toneladas y que tengan cupo, deben ser postulados únicamente por el propietario ante las entidades pertinentes para iniciar el proceso de desintegración vehicular (chatarrización).
2. Para el pago de la indemnización, es necesario aportar la resolución de cancelación y chatarrización radicada previamente en el RUNT.

Ten en cuenta que:

1. Los gastos asociados al proceso de desintegración vehicular deben ser asumidos en su totalidad por ti.
2. La custodia del vehículo, una vez este sea declarado pérdida total y deba ser desintegrado, estará a cargo tuyo.

13. RECOBRO A TERCEROS

SURA podrá cobrar al tercero responsable de los daños que sufra el vehículo asegurado el valor de la indemnización que te haya pagado.

14. **INDEPENDENCIA DE COBERTURAS**

Todas las coberturas y asistencias de este seguro operan de forma independiente. Por lo tanto, el pago de una indemnización o la prestación de cualquier servicio por parte de SURA, bajo una cobertura o asistencia, no implica la aceptación de responsabilidad en otras reclamaciones.

15. **AMPARO PATRIMONIAL**

SURA pagará cualquiera de los eventos cubiertos por este seguro, incluso, cuando tú o el conductor autorizado hayan incumplido las normas y señales reglamentarias de tránsito.

16. **COMPENSACIÓN**

Si debes dinero a SURA o SURA tiene saldos a tu favor, los valores serán compensados de acuerdo con las reglas del Código Civil.

17. **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 mínimo diez días hábiles de anticipación a la fecha de terminación.
d) Por venta o transferencia de dominio del vehículo asegurado.

En los casos en los cuales pagues la prima por adelantado, SURA te devolverá el valor correspondiente al tiempo en el cual el vehículo no estará cubierto.

18. **NOTIFICACIONES**

Las notificaciones, reclamaciones, modificaciones o cancelaciones, deberás enviarlas por escrito.

SECCIÓN V - **ASISTENCIA**

En caso de que se presente un evento imprevisto en el vehículo asegurado, SURA te brinda servicios de asistencia tanto en tu domicilio o empresa, como cuando estés en un viaje, dentro o fuera de tu ciudad. Estos servicios no afectan tu póliza y se prestarán o pagarán según lo establecido en los límites indicados.

SURA te garantiza las asistencias mediante la prestación o el pago de los servicios sin que hacer uso de estos afecte tu póliza. Cada uno de los límites de los servicios, opera por evento y hasta el monto máximo definido, excepto aquellos que tienen límites de servicios en la vigencia de la póliza.

1. **SERVICIOS EN CASO DE LESIONES, ENFERMEDAD O MUERTE**

Si durante un viaje en Colombia en el vehículo asegurado, tú, el conductor autorizado o el acompañante se enferman o se accidentan, podrán acceder los siguientes servicios asistenciales:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	LÍMITES	
		Utilitarios Livianos (Peso bruto vehicular hasta 3.000 Kg aprox) Asistencia utilitarios	**Utilitarios medianos y Pesados** (Peso bruto vehicular superior a 3.000 Kg) Asistencia pesados
Transporte por lesiones o enfermedad	SURA asumirá los gastos de traslado, en el medio que atienda al enfermo o accidentado hasta el centro hospitalario más cercano o hasta su domicilio habitual.	**750 SMDLV por evento.**	**750 SMDLV por evento.**
Desplazamiento y hospedaje de un familiar	Si el enfermo o accidentado es hospitalizado por más de cinco días, SURA cubrirá el transporte de ida y regreso al lugar de hospitalización y los gastos de hospedaje de un familiar para que lo acompañe. ***Nota:*** No está cubierto por esta asistencia los alimentos, bebidas, llamadas telefónicas y otros gastos adicionales con cargo a la habitación en el caso de hospedaje.	**60 SMDLV por evento.**	**60 SMDLV por evento.**
Desplazamiento del asegurado por el fallecimiento de un familiar	Si se debes interrumpir el viaje porque fallece un familiar cercano (cónyuge, padres o hijos), SURA te pagará los gastos de desplazamiento hasta el lugar del entierro y el del conductor que tú designes para continuar la conducción del vehículo. En este caso, los costos de custodia del vehículo correrán por tu cuenta.	**40 SMDLV por evento.**	**40 SMDLV por evento.**
Transporte en caso de muerte	Si como consecuencia de un accidente en el vehículo asegurado, falleces tú, el conductor autorizado o el acompañante, SURA asumirá los gastos de traslado del cadáver hasta su lugar de entierro y los gastos de traslado del sobreviviente hasta su domicilio o lugar del entierro. Estos gastos se pagarán en exceso de los costos exequiales cubiertos por otro seguro o por el Sistema de Seguridad Social. Esta cobertura solo opera dentro del territorio nacional.	**750 SMDLV por evento.**	**750 SMDLV por evento.**
Servicio de conductor profesional	Si el conductor no puede seguir manejando el vehículo asegurado por un accidente o enfermedad súbita e imprevista, y el acompañante tampoco puede hacerlo, SURA te asignará un conductor profesional que te llevará a tu destino o a la ciudad de circulación que aparece en la carátula, lo que esté más cerca. Para la prestación de este servicio, el vehículo no debe estar cargado con mercancía. Aplica un solo trayecto por evento y únicamente para automóviles, pick ups y camperos. Ten en cuenta que SURA te podrá solicitar, soporte médico de tu estado de salud, cuando lo considere necesario.	**60 SMDLV máximo 3 por vigencia.**	No aplica.

Nota: cada servicio tiene un límite que opera por evento y un monto máximo definido, excepto aquellos que tienen límites por vigencia de la póliza.

2. SERVICIOS EN CASO DE QUE EL VEHÍCULO NO FUNCIONE

Si el vehículo asegurado presenta alguna falla durante un viaje en Colombia, SURA te prestará los siguientes servicios de asistencia:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	LÍMITES	
		Utilitarios Livianos (Peso bruto vehicular hasta 3.000 Kg aprox) Asistencia utilitarios	**Utilitarios medianos y Pesados** (Peso bruto vehicular superior a 3.000 Kg) Asistencia pesados
Grúa	En caso de varada o accidente que impida la circulación del vehículo asegurado, SURA se hará cargo de trasladarlo a la ciudad más cercana o a la ciudad de circulación registrada en la póliza. Este servicio aplica un solo trayecto por evento y no debe haber personas a bordo, ni carga de mercancía.	**Máximo 100 SMDLV por evento.** **El vehículo será llevado a la ciudad más cercana o a la ciudad de circulación que registra en la póliza.**	**Máximo 200 SMDLV por evento.** **El vehículo será llevado a la ciudad más cercana o a la ciudad de circulación que registra en la póliza.**

Hospedaje y transporte por daño del vehículo	Si te varaste o accidentaste en el vehículo asegurado y este no puede ser reparado el mismo día, puedes optar por:
	• Hospedaje para ti, el conductor y un acompañante, máximo por tres noches, sin que el valor supere el límite de cobertura establecida.
	• Transporte hasta tu domicilio o destino del viaje, lo que esté más cerca del lugar del evento. Si decides desplazarte dejando el vehículo para ser reparado, SURA te cubrirá:
	  • El costo del parqueadero del vehículo, desde el momento que fue reparado totalmente hasta el momento en que sea recogido.
	  • Los gastos de tu desplazamiento o de una persona que tú designes hasta el lugar donde el vehículo fue reparado. Este servicio solo opera a partir del kilómetro 30 del centro administrativo de su ciudad.
	Nota: No está cubierto por esta asistencia los alimentos, bebidas, llamadas telefónicas y otros gastos adicionales con cargo a la habitación en el caso de hospedaje
		Hospedaje o transporte: 40 SMDLV por persona, máximo dos personas.
		
		Parqueadero: 25 SMDLV.
		
		Desplazamiento: 40 SMDLV.
			Hospedaje o transporte: 75 SMDLV por persona, máximo dos personas.
			
			Parqueadero: 40 SMDLV.
			
			Desplazamiento: 40 SMDLV.

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	LÍMITES	
		Utilitarios Livianos (Peso bruto vehicular hasta 3.000 Kg aprox) Asistencia utilitarios	**Utilitarios medianos y Pesados** (Peso bruto vehicular superior a 3.000 Kg) Asistencia pesados
Transporte por hurto del vehículo	Si el vehículo es robado, SURA cubre los gastos de transporte para ti y tu acompañante hasta tu domicilio o destino del viaje, lo que esté más cerca del lugar del evento. Si el vehículo es recuperado, SURA te cubrirá: • El costo del parqueadero del vehículo, desde el momento en que fue recuperado hasta el momento que sea recogido. • El costo del transporte del vehículo hasta su domicilio, siempre y cuando las autoridades competentes hayan hecho su entrega material y no pueda ser conducido. De lo contrario, SURA te cubrirá el costo de tu desplazamiento o el de una persona que designes hasta el lugar donde el vehículo fue recuperado. Los trámites para obtener la entrega material los deberás realizar tú directamente.	**Parqueadero: 25 SMDLV.** **Transporte del vehículo: 100 SMLDV.** **Desplazamiento: 40 SMDLV.**	**Parqueadero: 40 SMDLV.** **Transporte del vehículo: 200 SMLDV.** **Desplazamiento: 40 SMDLV.**
Taller móvil y cerrajería	Si te quedas sin combustible, se daña una llanta, la batería o las llaves se pierden o se quedan dentro del vehículo en ciudades capitales o en sus áreas metropolitanas, SURA pondrá a tu disposición los medios para solucionar tales imprevistos. Los costos adicionales a la mano de obra corren por tu cuenta. El servicio de cerrajería solo incluye la apertura de una puerta, pero no la reposición de las llaves.	**4 eventos de cerrajería por vigencia, los otros servicios ilimitados.**	**No aplica.**
Localización y envío de repuestos	Si el taller donde están reparando tu vehículo no tiene los repuestos necesarios, SURA los buscará y enviará, siempre y cuando estén disponibles para la venta en Colombia. Tú deberás pagar el costo de los repuestos.	**Ilimitado.**	**Ilimitado.**

Nota: para los eventos ocurridos en Bolivia, Chile, Ecuador, Perú, Venezuela, Brasil y Uruguay, la asistencia se prestará mediante reembolso, siempre que el servicio haya sido previamente autorizado por SURA.

3. SERVICIOS DE ASISTENCIA JURÍDICA

Estos servicios aplican para todos los planes y únicamente para eventos ocurridos en el territorio colombiano:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
Asesoría jurídica telefónica, virtual o en el sitio	En caso de un accidente de tránsito, SURA te brindará asesoría legal telefónica, virtual o, si es necesario, enviará un abogado al sitio del accidente. Para accidentes con solo daños materiales, la asesoría podrá ser por llamada o videollamada.
Acompañamiento ante el tránsito o centro de conciliación	Si el choque genera acciones contravencionales, SURA te asignará un abogado a ti o al conductor del vehículo asegurado para que los acompañe y asesore durante las diligencias ante el organismo respectivo, buscando defenderlo objetivamente según las pruebas. Esta gestión del profesional es de medios, no de resultado.
Acompañamiento en la entrega del vehículo por inmovilización	Si el vehículo es retenido por un accidente con lesiones o fallecimiento, SURA por medio del abogado adelantará todos los trámites necesarios para obtener su liberación provisional.
Orientación telefónica para trámites de tránsito	SURA te orientará telefónicamente en aspectos relacionados con trámites que debas realizar ante las autoridades de tránsito como multas por infracciones, traspasos de vehículos, pagos de impuestos y de circulación. SURA no será responsable por las consecuencias de los trámites realizados.

4. OTROS SERVICIOS PARA LAS PERSONAS

Estos servicios aplican para todos los planes y únicamente para eventos ocurridos en el territorio colombiano:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
Acompañamiento en eventos de afectaciones a la salud	SURA te brindará acompañamiento en eventos en los cuales, durante la conducción de tu vehículo, se presentan afectaciones en tu salud física o en la de terceras personas. Esto con el objetivo de brindarte recomendaciones sobre el manejo de lesiones en sitio, la atención de los primeros auxilios, el alertamiento a los servicios de emergencia, el seguimiento al estado de salud, entre otras.
Acompañamiento emocional telefónico	Si durante la conducción del vehículo sufres una afectación emocional, SURA te brindará un acompañamiento emocional telefónico, en el cual por medio de un equipo de expertos te pueden escuchar de manera activa y empática para orientarte en cómo puedes gestionar la situación y adquirir herramientas que te ayuden a superarla.

Nota importante: en ninguna de las asistencias prestadas SURA se hará responsable de los elementos personales que se encuentren en tu vehículo

5. ASISTENCIA ESTÁNDAR

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	LÍMITE DE COBERTURA
Grúa	En caso de que el vehículo asegurado no pueda circular porque se varó o accidentó, SURA se encargará del traslado a la ciudad más cercana donde pueda ser reparado. Para la prestación de este servicio, el vehículo debe estar sin personas a bordo ni cargado de mercancía. Aplica un solo trayecto por evento.	**El vehículo será llevado a la ciudad más cercana. Máximo 30 SMDLV**

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
Asesoría jurídica telefónica, virtual o en el sitio	En caso de un accidente de tránsito, SURA te asesorará telefónicamente a ti o al conductor del vehículo asegurado y, si es necesario, enviará un abogado al sitio del accidente.
Acompañamiento en la entrega del vehículo por inmovilización	Si el vehículo es retenido por lesiones o fallecimiento que se presenten en el accidente, el abogado adelantará los trámites necesarios para obtener su liberación provisional.
Acompañamiento ante el tránsito o centro de conciliación	Si el choque genera acciones contravencionales, SURA te asignará un abogado a ti o al conductor del vehículo asegurado para que los acompañe y asesore durante todas las diligencias ante el organismo respectivo.
Orientación telefónica para trámites de tránsito	SURA te orientará telefónicamente en aspectos relacionados con trámites que debas realizar ante las autoridades de tránsito como multas por infracciones, traspasos de vehículos, pagos de impuestos y de circulación. SURA no será responsable por las consecuencias de los trámites realizados

6. SOLICITUD DE ASISTENCIA

Para solicitar alguna de las asistencias, deberás comunicarte al **018000 518 888** desde cualquier ciudad del País, o al **601 437 8888** en Bogotá, **602 437 8888** en Cali o **604 437 8888** en Medellín. También puedes comunicarte desde tu celular al **#888** o al WhatsApp **315 275 7888** si estás en Colombia, o llamar al +057 601 437 88 88 si te encuentras fuera del País.

También puedes solicitar los servicios de grúa, taller móvil, abogado, desplazamiento, cerrajero por medio de la *App SURA*.

Nota: la solicitud de servicios de asistencia no genera automáticamente una notificación de reclamación en ninguna de las coberturas de este seguro.

7. REEMBOLSO EN CASOS EXCEPCIONALES

SURA prestará directamente las asistencias enunciadas, sin embargo, en los casos en los cuales, debido a razones administrativas, políticas o de mercado, no pueda hacerlo, reembolsará los gastos en los cuales hayas incurrido, siempre y cuando tengas autorización previa de la Compañía y aportes las facturas del servicio contratado. El valor máximo por reembolsar será a tarifa SURA y hasta el límite de la cobertura.

Nota: en ningún caso SURA cubrirá otros gastos o perjuicios derivados de la contratación directa o actividades realizadas por ti en estas circunstancias.

8. EXCLUSIONES DE ASISTENCIA

8.1. Servicios no prestados

8.1.1. Gastos de asistencia médica y hospitalaria.

8.1.2. Pago de multas, infracciones, parqueaderos y peritazgos por retenciones oficiales del vehículo.

8.1.3. Aquellos necesarios para los remolques que se encuentren ensamblados al vehículo.

8.1.4. Aquellos necesarios para la carga del vehículo y la mercancía transportada.

8.1.5. Alimentos, bebidas, llamadas telefónicas y otros gastos adicionales con cargo a la habitación en el caso de hospedaje.

8.2. Casos en los cuales se podrá interrumpir y/o suspender las asistencias en curso

Interrupción o suspensión del servicio: Seguros Generales Suramericana S.A se reservará el derecho de interrumpir o suspender la prestación del servicio de asistencia en los siguientes casos:

8.2.1. Cuando el asegurado no permita la correcta ejecución del servicio, obstaculizando o impidiendo la labor del prestador.

8.2.2. Cuando la conducta del asegurado ponga en riesgo la integridad física o moral del personal de la compañía o de sus aliados, incluyendo, pero no limitándose a agresiones verbales o físicas.

8.2.3. Cuando el asegurado se niegue a colaborar con los abogados y demás personal designado por la compañía para la prestación de los servicios de asistencia, incluyendo la entrega de información y documentación necesaria.

8.2.4. Exclusión por trato no digno o irrespetuoso: la aseguradora se reserva el derecho de negar, interrumpir o no prestar un servicio asistencial si el asegurado o un representante del asegurado incurre en un trato no digno, irrespetuoso o abusivo hacia el prestador asistencial, su personal o cualquier persona que actúe en nombre de la aseguradora.

Grabación de video o voz: Con el fin de garantizar la calidad del servicio y la seguridad de las partes, las comunicaciones y/o la prestación del servicio podrán ser objeto de grabación de video y voz. Estas grabaciones serán tratadas de acuerdo con la política de privacidad de Seguros Suramericana y la normatividad vigente en materia de protección de datos personales. **Al *acceder al servicio, el asegurado* autoriza dichas grabaciones y su uso para los fines aquí indicados.**

Aceptación de las condiciones: Al acceder al servicio de asistencia, el asegurado declara conocer y aceptar las presentes condiciones generales, las cuales forman parte integral del contrato de seguro.

8.3. Casos en los cuales SURA no prestará asistencias:

8.3.1. Cuando los servicios los hayas contratado por tu cuenta sin el previo consentimiento de

SURA, salvo en casos de fuerza mayor que te impidan comunicarte.

8.3.2. Cuando el vehículo asegurado vaya con sobrecupo o transportando objetos para los cuales no sea apto.

8.3.3. Cuando te niegues a colaborar con los abogados y, en general, con el personal designado por SURA para la prestación de los servicios de asistencia.

8.3.4. Cuando el evento haya ocurrido por mala fe tuya, de tu pasajero o de la persona a la que le prestaste el vehículo.

8.3.5. Cuando hayan ocurrido fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas y caídas de cuerpos siderales.

8.3.6. Cuando el evento se derive de terrorismo, motín o tumulto popular, actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad.

8.3.7. Cuando el evento se derive de la energía nuclear radiactiva.

8.3.8. Cuando la asistencia se requiera con ocasión de la participación en apuestas o desafíos, carreras, competencias, prácticas deportivas o entrenamientos.

8.3.9. Cuando las asistencias comprometan la seguridad del prestador del servicio por prestarse en zonas de alto riesgo o donde no exista un acceso transitable por carretera.

8.3.10. Cuando el vehículo sea destinado al transporte público de personas, materiales azarosos, explosivos o inflamables, competencias o cuando sea dado en alquiler.

8.3.11. Cuando debido a razones administrativas, políticas o de mercado, no pueda hacerlo. Más allá del reembolso regulado, SURA no pagará ningún otro costo o perjuicio derivado de la no prestación directa de los servicios.

Nota: SURA no pagará los perjuicios derivados de daños a la carga, mercancía o personas transportadas en el vehículo asegurado, ni por los daños a este por transportarlo cargado.

SECCIÓN VI - **GLOSARIO**

A

ACCIDENTE

Hecho violento, externo y fortuito causado en un evento de tránsito, que provoca lesiones físicas corporales evidenciadas por contusiones, heridas visibles, lesiones internas médicamente comprobadas o ahogamiento.

ACCIDENTE DE TRÁNSITO

Evento involuntario generado, al menos, por un vehículo en movimiento que causa daños a personas o bienes involucrados en él.

AJUSTE TÉCNICO

Valor definido por SURA que comprende tanto la mano de obra como el valor de los repuestos necesarios para la reparación. Los repuestos podrán ser originales o alternativos, a elección de la Compañía, garantizando la estética y la seguridad en la reparación.

B

BENEFICIARIO

Para todas las coberturas, excepto asistencia, es la persona natural o jurídica que tiene derecho a ser indemnizada en caso de un siniestro cubierto por este seguro. Para la cobertura de asistencia, los beneficiarios son:

- Tú o la persona a la que le prestes el vehículo asegurado.
- Los ocupantes del vehículo asegurado afectados por un accidente de tránsito en este.

C

CARÁTULA

Documento que contiene los datos del contrato del seguro celebrado, tales como datos del tomador, asegurado y beneficiario, riesgos asegurados, coberturas, límites, vigencia, entre otros.

CHOQUE SIMPLE

Evento provocado por al menos un vehículo en movimiento, que causa daños materiales a otros vehículos, inmuebles, cosas o animales, sin personas lesionadas o fallecidas.

E

EXTRAPATRIMONIALES

Derechos propios de la persona que no se pueden valorar económicamente, como el derecho a la vida, intimidad, libre desarrollo de la personalidad, entre otros.

H

HURTO

Apoderamiento ilegítimo de una cosa o mueble ajeno con ánimo de lucro o la intención de obtener cualquier enriquecimiento o utilidad con la apropiación.

P

PAGO EN EFECTIVO

Modalidad de indemnización mediante la cual se reembolsan los gastos asociados a la mano de obra, repuestos e impuestos necesarias para restablecer las condiciones técnicas del vehículo. Para acceder a esta, se requiere autorización previa de la aseguradora y cumplir con las condiciones establecidas para dicho proceso.

PÉRDIDA PERMANENTE DE CAPACIDAD LABORAL

Es aquella certificada por una ARL, EPS o AFP con base en el Manual Único de Calificación de Invalidez Vigente. En caso de discrepancia entre el dictamen de la entidad que certifica la pérdida permanente de capacidad laboral y SURA o si se encuentra amparado por regímenes especiales como el del Magisterio, las Fuerzas Armadas o Ecopetrol, se tendrá como prueba definitiva el dictamen de la Junta Regional de Calificación de Invalidez.

PÉRDIDA DE MANOS Y PIES

Inutilización o amputación traumática o quirúrgica de la muñeca o el tobillo, respectivamente, o parte proximal de estos.

PÉRDIDA DE VISIÓN, AUDICIÓN Y HABLA

Pérdida total e irreparable de la visión por un ojo, de la audición por ambos oídos o del habla.

S

SINIESTRO

Ocurrencia de uno de los eventos cubiertos por este seguro. Todos los daños que sean consecuencia de una misma causa o evento protegido se entienden como un solo siniestro.

V

VÍCTIMA INDIRECTA

Persona que se ve afectada por un hecho que ocurre a otra persona con la que tiene grado de consanguinidad y/o afinidad.

CONTENIDO

SECCIÓN I - **COBERTURAS PRINCIPALES**

1. Daños a terceros
2. Gastos de defensa judicial

SECCIÓN II - **COBERTURAS OPCIONALES**

1. Daños
2. Hurto
3. Accesorios y equipos especiales
4. Gastos de transporte
5. Obligaciones financieras
6. Accidentes al conductor
7. Acompañamiento satelital

SECCIÓN III - **EXCLUSIONES PARA TODAS LAS COBERTURAS**

SECCIÓN IV - **OTRAS CONDICIONES**

1. Inicio de cobertura
2. Lugares de cobertura
3. Vigencia y renovación
4. Prima
5. Bonificaciones
6. Valor asegurado
7. Deducible
8. Pérdidas totales y parciales
9. Obligaciones en caso de siniestro
10. Reclamación y pago de la indemnización
11. Salvamento
12. Vehículos con cupo
13. Recobro a terceros
14. Independencia de coberturas
15. Amparo patrimonial
16. Compensación
17. Terminación del contrato
18. Notificaciones

SECCIÓN V- **ASISTENCIA**

1. Servicios en caso de lesiones, enfermedad o muerte
2. Servicios en caso de que el vehículo no funcione
3. Servicios de asistencia jurídica
4. Otros servicios para las personas
5. Asistencia estándar
6. Solicitud de asistencia
7. Reembolso en casos excepcionales
8. Exclusiones de asistencia

SECCIÓN VI - **GLOSARIO**

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.

sura.co