

CONDICIONADO SEGURO VIAJE NACIONAL

| CAMPO | DESCRIPCIÓN DEL FORMATO | CLAUSULADO | NOTA TÉCNICA |
|-------|--------------------------------------|------------------|---------------|
| 1 | Fecha a partir de la cual se utiliza | 01/12/2024 | 01/12/2024 |
| 2 | Tipo y número de la entidad | 1318 | 1318 |
| 3 | Tipo de documento | P | NT-P |
| 4 | Ramo al cual pertenece | 31 | 31 |
| 5 | Identificación interna proforma | F-14-11-0084-358 | N-01-084-0005 |
| 6 | Canal de comercialización | DRCI | |

En este documento encontrarás todas las coberturas, derechos y obligaciones que tienes como asegurado, y los compromisos que SURA adquirió contigo por haber contratado el “**SEGURO VIAJE NACIONAL**”

SECCIÓN I - QUÉ CUBRE ESTE SEGURO

ACCIDENTES PERSONALES

1. MUERTE ACCIDENTAL

Si mueres como consecuencia de un accidente ocurrido durante tu viaje, SURA pagará a tus beneficiarios de ley el valor asegurado. Esta cobertura está condicionada a que la muerte se haya presentado dentro de los 180 días calendario siguientes al accidente.

2. INVALIDEZ, PÉRDIDA O INUTILIZACIÓN POR ACCIDENTE

Si como consecuencia de un accidente ocurrido durante tu viaje sufres una invalidez, pérdida o inutilización de una parte de tu cuerpo, SURA pagará el 100% del valor asegurado de esta cobertura si la Junta Regional, tu AFP o EPS diagnostica una pérdida de tu capacidad laboral igual o superior al 50%. Si el diagnóstico es inferior, SURA te pagará esta cobertura de acuerdo con el porcentaje diagnosticado por la Junta Regional, tu AFP o EPS y tu valor asegurado continuará siendo el mismo. Ten presente que este diagnóstico está sujeto al Manual Único de Clasificación de Invalidez vigente que determina la pérdida de capacidad laboral y ocupacional.

Esta cobertura está condicionada a que sobrevivas 180 días calendario después del accidente y que la invalidez, pérdida o inutilización se haya estructurado por accidente dentro de los mismos 180 días.

3. GASTOS MÉDICOS POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD

Si como consecuencia de un accidente o una enfermedad requieres atención médica durante tu viaje, SURA coordinará y pagará los servicios médicos realizados sin exceder el valor asegurado de esta cobertura a la fecha del incidente. Debes tener en cuenta que la cobertura de gastos médicos únicamente será para garantizar tu recuperación y condiciones físicas que te permitan continuar con tu viaje o regresar a tu lugar de origen, no podrás utilizarla para procedimientos electivos, adelantar tratamientos de larga duración u otras situaciones presentadas por fuera del tiempo de la vigencia de este seguro.

Además, esta cobertura incluye:

- Prestación de atención médica en instituciones y en caso de requerirlo, atención con especialistas. Así mismo, el traslado entre instituciones médicas si un profesional de la salud autorizado recomienda su cambio para continuar con la atención.
- Hospitalización en el centro médico más próximo y adecuado para recibir la atención.



- Traslado al centro médico más cercano para que recibas atención en caso de emergencia y, de ser necesario, se coordinará el traslado a otra institución médica para continuar tu tratamiento por el evento presentado y tendrás acompañamiento de un profesional según instrucciones o requerimientos del equipo médico que este atendiendo tu caso.
- Traslado por repatriación sanitaria, si como consecuencia de un accidente o enfermedad, y según criterios del departamento médico de SURA debes ser trasladado a tu ciudad de origen para realizar la atención médica requerida, SURA coordinará y pagará tu traslado con acompañamiento de un profesional de la salud en caso de ser estrictamente necesario. Recuerda que los servicios médicos que requieras en tu ciudad de origen no estarán amparados por este seguro.
- Traslado por repatriación funeraria, si mueres en el lugar donde te encuentres, SURA coordinará y pagará el traslado del cuerpo hasta la ciudad de origen o lugar donde se vayan a realizar las exequias dentro del país donde se haya contratado el seguro.
- Exámenes médicos complementarios de acuerdo con los requerimientos del equipo médico de urgencias que esté atendiendo tu caso. Debes tener presente que estos exámenes serán cubiertos siempre que sean complemento de la atención médica cubierta por este seguro, en ningún caso cubrirá gastos por tratamientos iniciados previos al viaje o posterior a este.
- Atención médica a mujeres en estado de embarazo hasta la semana 32 de gestación por complicaciones claras e imprevistas, incluyendo partos prematuros y abortos espontáneos.
- Atención médica por práctica de deportes extremos de carácter recreativo que involucren ocio, recreación, salud o ejercicio siempre que estos se practiquen en los espacios adecuados para hacerlo, siguiendo la reglamentación (elementos de protección y permisos de funcionamiento) y bajo el cuidado de personal capacitado y certificado para su desarrollo.
- Prótesis y órtesis: Si el médico tratante lo autoriza, Sura indemnizará hasta los límites del valor asegurado los gastos relacionados con prótesis, órtesis, síntesis o ayudas mecánicas, que resulten necesarias en virtud de una asistencia médica por accidente o enfermedad descrita en las presentes Condiciones Generales.

En todos los casos, Sura se reserva el derecho de determinar el tipo de prótesis, órtesis, síntesis o ayuda mecánica a ser suministrada al asegurado.

No habrá cobertura para: Gastos de prótesis odontológicas, audífonos, anteojos, lentes de contacto y prótesis funcionales de competición; como tampoco para los gastos ocasionados por rotura, desgaste o mantenimiento de prótesis, órtesis, síntesis o ayudas mecánicas que resulten necesarios por desgaste y/o el paso del tiempo o por algún motivo no accidental.

4. RENTA POR HOSPITALIZACIÓN

Si como consecuencia de un accidente o enfermedad durante la vigencia de tu seguro te hospitalizan por más de 48 horas, SURA te pagará una renta por los días que resultes hospitalizado, sean continuos o discontinuos, siempre y cuando sea por la misma causa, sujetándose a un máximo de 5 días de renta.

ASISTENCIAS MÉDICAS

Las siguientes asistencias están incluidas dentro de los gastos médicos detallados previamente en este clausulado.

1. URGENCIAS ODONTOLÓGICAS

SURA a través de su red de proveedores coordinará y pagará los gastos ante cualquier ocasión inesperada que amerite una atención odontológica paliativa o urgente para tratar el dolor derivado de accidentes o enfermedad originados por las siguientes causas: infecciones, abscesos, pulpitis, fractura, inflamación o hemorragia.

2. ATENCIÓN MÉDICA TELEFÓNICA, VIRTUAL O EN DOMICILIO

SURA te prestará el servicio de atención médica telefónica o virtual como primera atención en caso de enfermedad o accidente, y podrá a través de su red de proveedores, en caso de considerarlo necesario, coordinar el envío de un médico al lugar donde te encuentres para que seas atendido. Debes tener en cuenta que el servicio en domicilio está sujeto a disponibilidad según tu ubicación

3. MEDICAMENTOS AMBULATORIOS

SURA te reembolsará el valor pagado por los medicamentos que hayan sido prescritos por el profesional de la salud autorizado como consecuencia de una atención médica cubierta por este seguro. Debes tener en cuenta que al momento de usar esta asistencia se disminuirá tu valor asegurado en la cobertura de gastos médicos por accidente o enfermedad según el valor de los medicamentos adquiridos. Esta cobertura no reembolsará el gasto de medicamentos prescritos previos o posterior al viaje ni para la realización de algún tratamiento particular.

GASTOS DE ACOMPAÑAMIENTO EN VIAJE

Las siguientes asistencias buscan acompañarte en situaciones adversas que se te puedan presentar durante tu viaje con el fin de facilitar el acceso a servicios que de otra forma serían difíciles de adquirir. En caso de no contar con prestador en el lugar donde te encuentres, aplicará reembolso, debes contar con el consentimiento de SURA.

1. GASTOS DE HOTEL

SURA coordinará y pagará, con su red de proveedores, los gastos adicionales generados de hotel para ti y un acompañante, en caso de que seas hospitalizado por accidente, enfermedad o que tengas una incapacidad médica firmada por un profesional de la salud autorizado en el lugar donde te encuentres, ya sea en el trayecto o lugar de destino, y donde se manifieste que no puedes continuar el viaje o desplazarte de regreso a tu ciudad de origen.

2. GASTOS DE DESPLAZAMIENTO

SURA coordinará y pagará, los gastos generados por los traslados a la ciudad de origen o al próximo destino para ti y un acompañante, en caso de que seas hospitalizado por accidente, enfermedad o tengas una incapacidad o recomendación médica firmada por un profesional de la salud autorizado en el lugar donde te encuentres, ya sea en el trayecto o lugar de destino, y donde se manifieste que no puedes continuar el viaje o desplazarte de regreso a tu ciudad de origen.

3. GASTOS DE DESPLAZAMIENTO Y HOSPEDAJE DE UN ACOMPAÑANTE

Si estando solo en tu viaje te hospitalizan por dos o más días, SURA coordinará y pagará los gastos de transporte ida y regreso y los gastos de hospedaje de un acompañante para que esté contigo en el lugar donde te encuentres.

4. GASTOS DE TRASLADO SANITARIO O EN CASO DE MUERTE

Si como consecuencia de un accidente o enfermedad, y según criterios del departamento médico de SURA, debes ser trasladado a tu ciudad de origen para realizar la atención médica requerida, SURA coordinará y pagará tu traslado con acompañamiento de un profesional de la salud en caso de ser estrictamente necesario. Recuerda que los servicios médicos que requieras en tu ciudad de origen no estarán amparados por este seguro. Así mismo, si falleces en el lugar donde te encuentres, SURA coordinará y pagará el traslado del cuerpo hasta la ciudad de origen o lugar donde se vayan a realizar las exequias en el territorio Nacional.

5. REGRESO DE ACOMPAÑANTE DEL ASEGURADO FALLECIDO

Si como consecuencia de un accidente o enfermedad falleces en el lugar donde te encuentres, SURA coordinará y pagará los gastos de traslado de un acompañante hasta el domicilio o lugar de las exequias. Si el acompañante es un menor de edad o un adulto mayor y se encuentra solo, SURA gestionará el servicio de acompañante con la compañía contratada. Para menores de edad, este traslado se activará siempre y cuando se tenga autorización de un familiar del menor hasta tercer grado de consanguinidad.

6. GASTOS DE DESPLAZAMIENTO POR REGRESO ANTICIPADO

SURA coordinará y pagará los gastos de traslado para ti y para un acompañante, si debes interrumpir tu viaje y regresar de manera anticipada a tu ciudad de origen porque se presentó un siniestro grave en tu domicilio como: hurto, incendio, inundación, derrumbe, explosión, enfermedad, accidente grave, muerte de esposo(a) o un familiar hasta segundo grado de consanguinidad.

7. ORIENTACIONES JURÍDICAS TELEFÓNICAS

Si llegas a necesitar asesoría jurídica por inquietudes o inconvenientes durante tu viaje, contarás con orientaciones tales como, pero no limitadas a:

- Conocer cómo debes coordinar la entrada y la salida de un menor de 14 años cuando viaja con uno de sus padres o sin ellos.
- Conocer cómo debes organizar la cuota alimentaria cuando vas de viaje a alguna ciudad distinta a la de origen dentro de Colombia.
- Orientarte en caso de: foto multas en trayectos o ciudad destino, pérdida de documentos, daños ocasionados a terceros o accidentes de tránsito durante el viaje.

SURA no será responsable por las consecuencias de los trámites que adelantes tú o las personas que autorices en la asesoría telefónica recibida.

SECCIÓN II - QUÉ NO CUBRE ESTE SEGURO

SURA no te pagará las indemnizaciones acordadas para cada cobertura cuando los eventos cubiertos sean consecuencia directa o indirecta, total o parcial de:

1. Este seguro debe ser adquirido desde el país de origen del viaje, en caso de haber adquirido el seguro de viaje en el país de destino y presentar una reclamación ésta no tendrá cobertura.
2. Los valores asegurados no son acumulativos, en caso de que el cliente llegase a comprar más de un seguro, solo se tendrá en cuenta el primero en adquirirse; esto significa que no puede



acumular los montos de cobertura de diferentes pólizas de viajes adquiridas para una misma vigencia para obtener una mayor cobertura.

3. En caso de haberse presentado una extensión del seguro de viaje autorizada por escrito por esta aseguradora, SURA solo pagará reclamaciones que hayan comenzado en la vigencia de este seguro y en todo caso, la extensión de la vigencia no representará en ningún momento, un incremento en valor asegurado para atender un siniestro abierto en otra póliza o a nombre del mismo asegurado.

4. Suicidio o intento de suicidio estando o no en uso de tus facultades mentales.

5. Intoxicaciones producto de sustancias psicoactivas.

6. El uso de vehículos o artefactos aéreos en calidad de piloto, estudiante de aviación, mecánico aeronáutico o miembro de la tripulación

7. Guerra, invasión, hostilidades u operaciones bélicas con o sin declaración de guerra, guerra civil, revolución, rebelión, insurrección, poder militar o usurpado, ley marcial, motín o conmoción civil.

8. Fisión o fusión nuclear o radioactiva.

9. Enfermedades congénitas o lesiones, defectos físicos y enfermedades originadas o adquiridas antes de la contratación, salvo que no las conocieras. SURA no cubrirá los gastos relacionados con tratamientos para enfermedades crónicas cuando se determine que el viaje se realizó con este propósito.

- • **10.** Procedimientos dialíticos, trasplantes, tratamientos oncológicos, psiquiátricos y/o psicológicos.
- • **11.** Cirugía, radiología, prostodoncia, periodoncia, ortopedia funcional de los maxilares, ortodoncia, endodoncia, odontopediatría, tratamientos de endodoncia convencional, tratamiento de conductos, tratamientos estéticos, urgencias quirúrgicas mayores por traumatismos severos (fracturas maxilares o de la cara y pérdida de sustancia calcificada y dientes), anestesia general o sedación en niños y adultos mayores, defectos físicos, enfermedades y tratamientos de distonías maxilofaciales, radioterapia o quimioterapia y medicamentos formulados necesarios para la realización o como complemento de cualquiera de los procedimientos anteriormente mencionados en la cobertura de urgencias odontológicas.
- • **12.** Controles ambulatorios vinculados al embarazo de curso normal, tanto consultas médicas como estudios relacionados, partos y cesáreas de curso normal y a término o abortos provocados.
- • **13.** Controles, tratamientos o chequeos médicos programados.
- • **14.** Una reclamación fraudulenta, con apoyo de declaraciones falsas o uso de otros medios o documentos engañosos o dolosos y que no correspondan a la realidad.
- • **15.** No habrá cobertura para: Gastos de prótesis odontológicas, audífonos, anteojos, lentes de contacto y prótesis funcionales de competición; como tampoco para los gastos ocasionados por rotura, desgaste o mantenimiento de prótesis, órtesis, síntesis o ayudas mecánicas que resulten necesarios por desgaste y/o el paso del tiempo o por algún motivo no accidental.

En los siguientes casos SURA no te prestará las asistencias mencionadas:

- 16.** 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 y esto se pueda comprobar.
- 17.** Cuando el evento haya ocurrido por mala fe tuya o de tu acompañante.
- 18.** Cuando te niegues a colaborar con el personal designado por SURA para prestarte los servicios de asistencia.
- 19.** Cuando presentes una reclamación fraudulenta, con apoyo de declaraciones falsas o uso de otros medios o documentos engañosos o dolosos y que no correspondan a la realidad.

SECCIÓN III - OTROS ASPECTOS IMPORTANTES DE TU SEGURO

- 1.** Este seguro debe ser adquirido en tu lugar de origen y antes de viajar, a menos que lo que vayas a realizar sea una extensión de tu viaje, por lo que, en este caso, solo podrás realizar una nueva compra si tenías el seguro contratado previamente
- 2.** En caso de requerir una extensión, el cliente deberá previamente haber contado con un seguro de viaje inicial, donde debe permanecer la continuidad en las vigencias.
- 3.** Este seguro debe ser adquirido en tu lugar de origen y antes de viajar, a menos que lo que vayas a realizar sea una extensión de tu viaje, por lo que, en este caso, solo podrás realizar una nueva compra si tenías el seguro contratado previamente.
- 4.** En ningún caso está permitido la compra de seguro de viaje durante conexiones.
- 5.** El monto máximo de este seguro será e indicado en las condiciones entregadas al momento de la compra. Los servicios y beneficios derivado de un evento no se acumularán.

6. Este producto no tiene restricción de edad.

7. Las atenciones prestadas por SURA durante el viaje, están orientadas a eventos imprevisibles o súbitos que afecten la normalidad tu viaje; este seguro no reemplaza servicios prestados por la EPS (Entidad Promotora de Salud), Medicina Prepagada o ARL (Administradora de Riesgos Laborales).

8. SURA te autorizará 10 sesiones de fisioterapia, hidroterapia, quinesioterapia, la que aplique a raíz de un evento ocurrido durante tu viaje. En caso de no culminar con las sesiones durante el viaje y de encontrarte en tu país de origen, deberás gestionarlo con tu entidad médica.

9. El máximo a pagar por cada una de las coberturas y asistencias estará limitado al valor máximo asegurado que hayas contratado, de superarse este valor, deberás asumir el valor restante por tus propios medios.

10. Cuando el seguro que hayas contratado tenga una vigencia de un día, las coberturas estarán activas por 24 horas a partir de que inicia tu itinerario. Si la compra la realizaste para una actividad específica, su vigencia será la duración de esta.

11. La cobertura de gastos médicos por accidente o enfermedad presenta valores asegurados independientes para cada causal y son excluyentes entre si siempre que haya una reclamación bajo el mismo evento.

12. Para facilitar la atención por parte del personal médico en el lugar de destino, te recomendamos llevar contigo los documentos (historia clínica, formulas médicas, exámenes) que soporten las atenciones médicas que has recibido en tu país de origen.

13. Las coberturas de gastos de hotel y gastos de desplazamiento son excluyentes de la cobertura de gastos de desplazamiento y hospedaje de un acompañante, esta última opera únicamente cuando te encuentres solo durante el viaje. De igual forma, serán excluyentes los valores asegurados por gastos de desplazamiento y por regreso de acompañante del asegurado fallecido ya que el acompañante tendrá derecho a agotar una única cobertura según el evento presentado.

14. Para las coberturas de acompañamiento en viaje, los alimentos, bebidas, llamadas telefónicas y otros gastos adicionales no mencionados no están incluidos en estas asistencias.

15. La cobertura de atención médica a domicilio y urgencias odontológicas estarán sujetas a las zonas de cobertura de nuestros proveedores del servicio, los cuales podrás conocer a través de nuestros canales de atención descritos en el siguiente numeral. Aplicará por reembolso en caso de no contar con prestador en el lugar donde te encuentres.

16. PAGO DE LA RECLAMACIÓN: ante un proceso de reclamación en caso de un siniestro cubierto por este seguro o en caso de que necesites alguna asistencia, tú o tus beneficiarios podrán comunicarse, dentro de las primeras 72 horas de ocurrido el evento, a través de los siguientes medios para solicitarle a SURA el pago de las indemnizaciones a las que tengas derecho o solicitar una asistencia:

a. Desde un celular, marcando #888 o al WhatsApp 315 275 7888

b. Llamando a la línea de atención en Bogotá, Cali o Medellín al 4378888 o al resto del país al 018000518888.

Por estos medios, SURA te sugerirá los documentos con los que pueden soportar la reclamación, recuerda que las evidencias de lo ocurrido están a tu cargo. SURA pagará las indemnizaciones solicitadas dentro de los 28 días calendario siguientes a la fecha en que hayas acreditado la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la pérdida en los términos del artículo 1077 del Código de Comercio.

La solicitud de un servicio de asistencia no genera automáticamente la notificación de una reclamación de otra cobertura contenida en este seguro. Además, ten presente que no habrá lugar a reembolsos o pagos de indemnizaciones si se superan las 72 horas mencionadas al inicio de este numeral; únicamente se analizarán los pagos de reembolsos e indemnizaciones para los casos de gravedad en los que no haya sido posible hacerlo.

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

18. Este seguro se termina en los siguientes casos:

- a. Cuando lo solicites por escrito a SURA.
- b. Cuando SURA te lo informe por escrito.
- c. Cuando la vigencia de tu seguro haya terminado.
- d. Cuando SURA te pague una indemnización mayor o igual al 50% del valor asegurado por invalidez, pérdida o inutilización por un accidente.
- e. 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.

19. Solicitud de reembolso en casos excepcionales: SURA te prestará directamente o por intermedio de un proveedor las coberturas y/o asistencias enunciadas, sin embargo, en los casos en los cuales, debido a razones administrativas, políticas o de mercado no pueda hacerlo, te reembolsará los gastos en que hayas incurrido siempre y cuando hayas contado con la autorización previa de SURA y aportes las facturas del servicio contratado. El valor máximo para reembolsar no podrá superar los valores que SURA hubiera pagado en el mismo caso.

20. La reticencia o inexactitud en la declaración del estado del riesgo, sobre hechos o circunstancias que, conocidos por SURA, lo hubieren retraído de celebrar el contrato, o inducido a estipular condiciones más onerosas, producirán la nulidad relativa del contrato.



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

22. SEGUROS SURA ASUME EXCLUSIVAMENTE LA RESPONSABILIDAD del cumplimiento de las obligaciones relacionadas con el presente contrato frente al consumidor financiero.

23. En caso de tener peticiones, quejas o reclamos, podrás comunicarte con las siguientes líneas de atención SURA (604) 437 8888 en Medellín, (601) 437 8888 en Bogotá y (602) 437 8888 en Cali o al 01 8000 518 888 en el resto del país

SECCIÓN IV - GLOSARIO

A

Accidente: Es el hecho violento, externo y fortuito que te produzca lesiones corporales evidenciadas por contusiones, heridas visibles, lesiones internas médicamente comprobadas o ahogamiento.

AFP: Sociedad Administrador de Fondos de Pensiones y de Cesantía.

Atención odontológica paliativa: Trata las patologías orales de manera que no genere en el paciente una situación dolorosa e incómoda.

Acumulativo: Se refiere a algo que se incrementa o se suma con el tiempo.

B

Beneficiario: Es quien recibe la indemnización del seguro. Para efectos de este contrato los beneficiarios serán de ley y corresponden a cónyuge e hijos.

C

Continuidad: Se refiere a la vigencia del seguro que adquiere el cliente de manera inmediata luego de finalizar su vigencia inicial o a más tardar el día siguiente.

D

Domicilio/ciudad de origen: Lugar donde reside de manera permanente el asegurado.

Deportes extremos: representan actividades lúdicas, deportivas y de aventura con condiciones difíciles o arriesgadas en su práctica que bajo la seguridad y la reglamentación pueden realizarse durante el viaje.

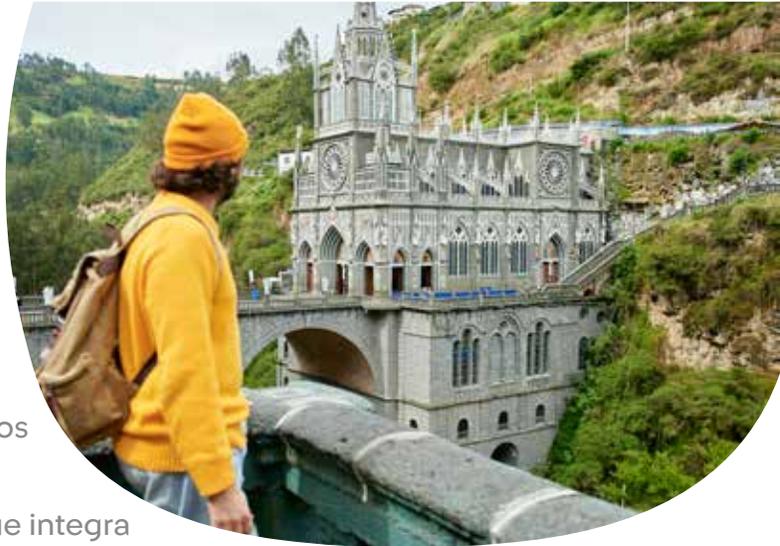
E

Enfermedades congénitas: Son trastornos de salud que una persona tiene desde el momento de su nacimiento y generalmente son condiciones a menudo causadas por factores que ocurrieron antes del nacimiento o durante la gestación.

Enfermedad crónica: Es una condición de salud que persiste durante un largo periodo de tiempo, generalmente más de seis meses y suele tener una progresión lenta.

Enfermedades genéticas: Se deben a cambios en los genes de una persona. Cuando hay mutaciones o cambios en los genes pueden dar lugar a enfermedades genéticas.

EPS: Entidad Promotora de Salud.



- • **Extensión de viaje:** hace alusión a la compra de un nuevo seguro con motivo de ampliación del itinerario inicial del viaje.

• • G

- • **Grado de consanguinidad:** se refiere a la relación de parentesco que existe entre personas que descienden de un mismo antepasado común. Los grados de consanguinidad más relevantes son:

- • • **Primer grado de consanguinidad:** grupo familiar que integra padres e hijos.
- • • **Segundo grado de consanguinidad:** grupo familiar que integra hermanos, abuelos y nietos.
- • • **Tercer grado de consanguinidad:** grupo familiar que integra bisabuelos, biznietos, tíos y sobrinos.

• • J

- • **Junta regional:** organismos del Sistema de la Seguridad Social Integral adscrita al Ministerio del Trabajo

• • P

- • **Prima:** es el precio del seguro y la deberás pagar al momento de contratarlo.

R

- • **Revocado:** dejar sin efecto el contrato del seguro.

T

- • **Trasplantes:** Son procedimientos médicos en los que se reemplaza un órgano o tejido enfermo por uno sano de un donante. Los trasplantes más comunes incluyen riñón, hígado, corazón y médula ósea.

- • **Tratamientos oncológicos:** Son terapias utilizadas para tratar el cáncer. Incluyen quimioterapia, radioterapia, inmunoterapia, terapia hormonal y cirugía, entre otros.

- • **Tratamientos psicológicos:** son intervenciones diseñadas para ayudar a las personas a manejar y superar problemas emocionales, conductuales y mentales.

- • **Tratamientos psiquiátricos:** Son intervenciones médicas y terapéuticas para tratar trastornos mentales y emocionales. Pueden incluir medicamentos, terapia cognitivo-conductual, terapia electroconvulsiva y otros enfoques para mejorar la salud mental.

V

- • **Viaje:** traslado de un lugar a otro, generalmente distante, por cualquier medio de locomoción. Para efectos de este contrato, el viaje representará los desplazamientos en el territorio nacional desde el lugar de origen hasta el lugar de destino y su regreso.

- • **Vigencia:** es la duración del seguro que hayas contratado y conste en la caratula de la póliza, esta no se renovará automáticamente.

TABLA DE CONTENIDO

SECCIÓN I - QUE CUBRE ESTE SEGURO

ACCIDENTES PERSONALES

1. Muerte accidental
2. Invalidez, pérdida o inutilización por accidente
3. Gastos médicos por accidente o enfermedad
4. Renta por hospitalización

ASISTENCIAS MÉDICAS

1. Urgencias odontológicas
2. Orientación médica telefónica y/o atención médica en domicilio
3. Medicamentos ambulatorios

GASTOS DE ACOMPAÑAMIENTO EN VIAJE

1. Gastos de hotel
2. Gastos de desplazamiento
3. Gastos de desplazamiento y hospedaje de un acompañante
4. Gastos de traslado sanitario o en caso de muerte
5. Regreso de acompañante del asegurado fallecido
6. Gastos de desplazamiento por regreso anticipado
7. Orientaciones jurídicas telefónicas

SECCIÓN II - QUE NO CUBRE ESTE SEGURO

SECCIÓN III - OTROS ASPECTOS IMPORTANTES DE TU SEGURO

SECCIÓN IV - GLOSARIO



CONTENIDO

En este documento encontrarás todas las coberturas, derechos y obligaciones que tienes como asegurado y los compromisos que SURA adquirió contigo por haber contratado el **SEGURO VIAJE NACIONAL**. SURA se responsabilizará de la prestación de las coberturas originadas desde la fecha de inicio de vigencia, las cuales serán prestadas por red propia o proveedores.

Recuerda que para activar las coberturas de este producto deberás, previamente y en todos los casos, comunicarte con nosotros por cualquiera de los medios autorizados. En caso de no hacerlo, tendrás 72 horas para reportarnos lo ocurrido e iniciar un proceso de reembolso el cual estará sujeto a los siguientes criterios y valores:

- No podrán superar el valor máximo de la cobertura contratada.
- No podrán superar los valores que SURA hubiera pagado a un prestador de su red en el mismo caso.
- Se deberá ajustar a los valores de la región donde se produjo el evento.





Desde tu celular marca #888.

segurossura.com.co



CONDICIONADO

SEGURO HURTO DE DOCUMENTOS EN VIAJE

| CAMPO | DESCRIPCIÓN DEL FORMATO | CLAUSULADO | NOTA TÉCNICA |
|-------|--------------------------------------|------------------|------------------|
| 1 | Fecha a partir de la cual se utiliza | 01/12/2024 | 01/12/2024 |
| 2 | Tipo y número de la entidad | 1318 | 1318 |
| 3 | Tipo de documento | P | NT-P |
| 4 | Ramo al cual pertenece | 09 | 09 |
| 5 | Identificación interna proforma | F-13-18-0015-074 | N-13-18-0015-012 |
| 6 | Canal de comercialización | DRCI | |

En este documento encontrarás todas las coberturas, derechos y obligaciones que tienes como asegurado, y los compromisos que SURA adquirió contigo por haber contratado el “**SEGURO HURTO DE DOCUMENTOS EN VIAJE**”

SECCIÓN I - QUÉ CUBRE ESTE SEGURO

La cobertura de hurto de documentos busca compensarte en los eventos en los cuales tus documentos, expresamente detallados en este clausulado, sean hurtados durante tu viaje, ya sea en el destino o en los trayectos.

1. PROTECCIÓN POR HURTO DE DOCUMENTOS

SURA te reembolsará los costos de reposición en caso de hurto de los siguientes documentos: documento de identidad, licencia de conducción, tarjeta de propiedad del vehículo y libreta militar, siempre y cuando el hurto de los documentos acá mencionados haya ocurrido durante el viaje.

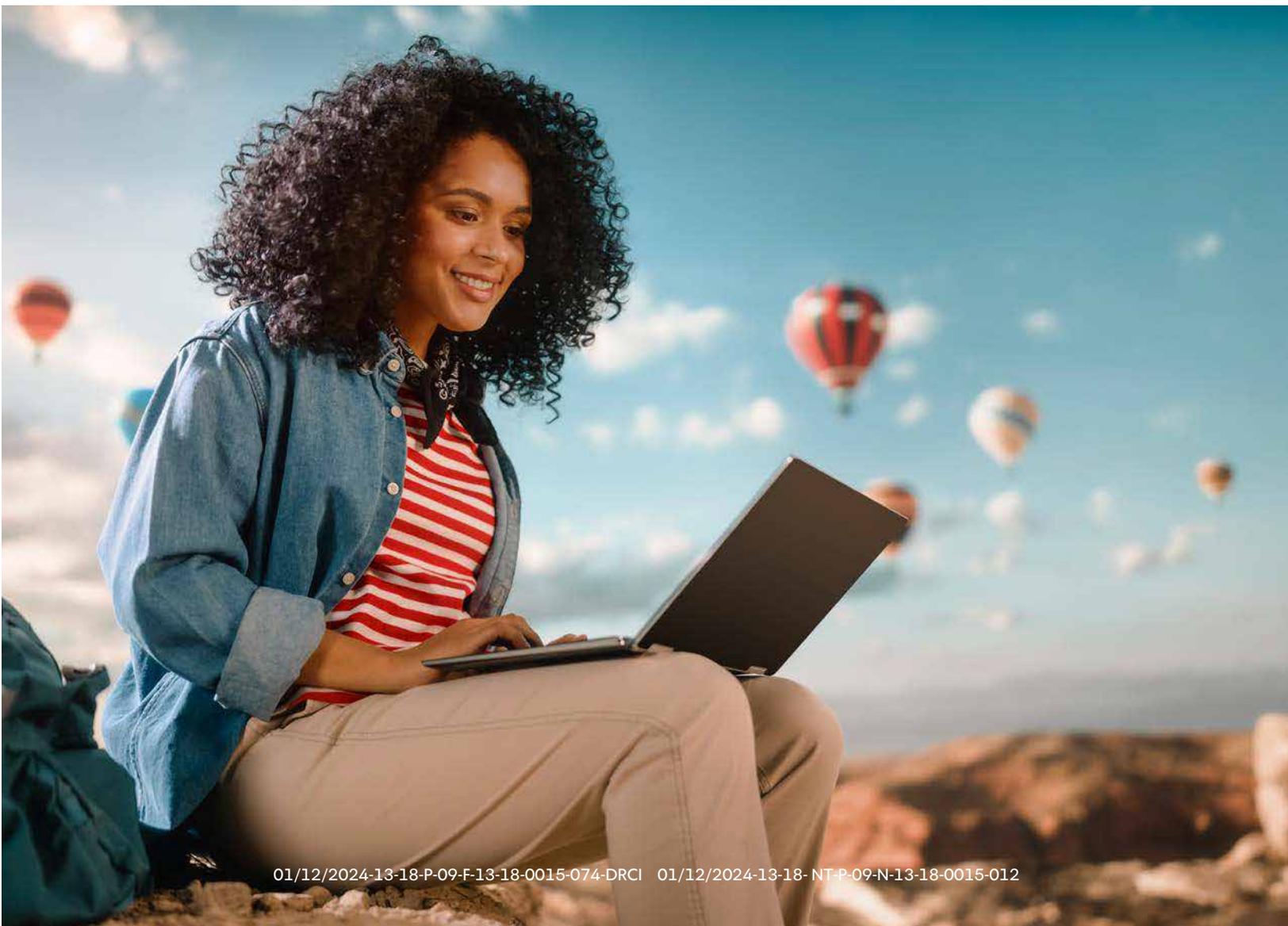
SECCIÓN II - QUÉ NO CUBRE ESTE SEGURO

SURA no te pagará la indemnización acordada para la cobertura cuando los eventos cubiertos sean consecuencia directa o indirecta, total o parcial de:

1. Eventos que no configuren un hurto según la definición de este seguro.
2. Una reclamación fraudulenta, con apoyo de declaraciones falsas o uso de otros medios o documentos engañosos o dolosos y que no correspondan a la realidad.
3. Descuido y/o negligencia de tu parte en el cuidado y custodia del bien asegurado.
4. Pérdida, extravío o simple desaparecimiento del bien asegurado.
5. Un hurto de los documentos asegurados que no se haya configurado durante el viaje.

SECCIÓN III - OTROS ASPECTOS IMPORTANTES DE TU SEGURO

1. Este seguro debe ser adquirido en tu lugar de origen y antes de viajar, a menos que lo que vayas a realizar sea una extensión de tu viaje, por lo que, en este caso, solo podrás realizar una nueva compra si tenías el seguro contratado previamente.

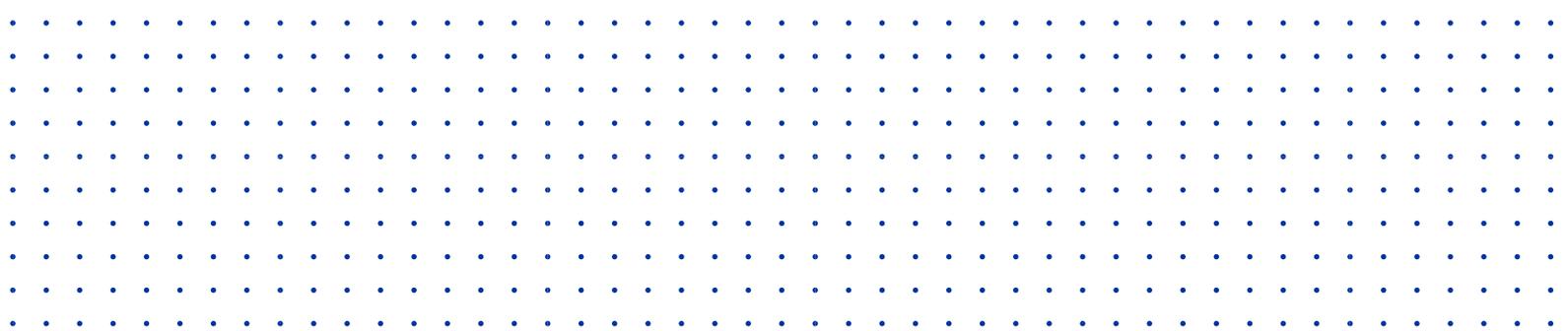


2. En el caso de una persona que resida en el exterior y haya llegado al destino (Colombia), puede adquirir su seguro siempre y cuando su estadía, no supere lo permitido en este contrato (indicado en la carátula), y solo en la fecha de llegada. La vigencia será a partir del tercer día de permanencia.
3. El máximo a pagar de la cobertura de hurto estará limitado al valor máximo asegurado que hayas contratado para tu viaje.
4. Se limita a indemnizar el hurto de documentos y no la pérdida ni daño de estos.
5. En ningún caso está permitido la compra durante conexiones.
6. Para la solicitud de reembolso debes realizar el denuncia formal ante la autoridad competente en el lugar de ocurrencia del hecho que acredite lo sucedido, el cual será solicitado por SURA para la reclamación.
7. PAGO DE RECLAMACIÓN: Ante un proceso de reclamación por hurto, deberás solicitarle a SURA el pago de las indemnizaciones a las que tengas derecho a través de los siguientes medios. Recuerda que las evidencias de lo ocurrido están a tu cargo para soportar a SURA la reclamación

- a. Desde un celular, marcando #888 o al WhatsApp 315 275 7888
- b. Llamando a la línea de atención en Bogotá 601 4378888, Cali 602 4378888 o Medellín 604 4378888 o al resto del país al 018000518888.
- c. Llamando a la línea de atención en USA, Puerto Rico y Canadá al 18337402955, en México al 8008800146, en España al 900998233, en República Dominicana al 18007510206 o en Panamá 008005700983.

Sura pagará la indemnización dentro de los 28 días calendario siguientes a la fecha en que hayas acreditado la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la pérdida en los términos del artículo 1077 del Código de Comercio.

8. Si debes dinero a SURA o SURA tiene saldos a tu favor, se compensarán los valores de acuerdo con las reglas del Código Civil.
9. Estas coberturas se terminan en los siguientes casos:
 - a. Cuando lo solicites por escrito a SURA.
 - b. Cuando SURA te lo informe por escrito.
 - c. Cuando la vigencia de tu seguro haya terminado.
 - d. Cuando hayas agotado el máximo valor asegurado contratado para la cobertura.
 - e. 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.





- 10.** La reticencia o inexactitud en la declaración del estado del riesgo, sobre hechos o circunstancias que, conocidos por sura, lo hubieren retraído de celebrar el contrato, o inducido a estipular condiciones más onerosas, producirán la nulidad relativa del contrato.
- 11.** De acuerdo al artículo 1068 del Código de Comercio, la mora en el pago de la prima producirá la terminación automática del contrato de seguros y dará derecho a sura para exigir el pago de la prima devengada y los gastos causados con ocasión de su expedición.
- 12.** SEGUROS SURAS ASUME EXCLUSIVAMENTE LA RESPONSABILIDAD DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES RELACIONADAS CON EL PRESENTE CONTRATO FRENTE AL CONSUMIDOR FINANCIERO.
- 13.** En caso de tener peticiones, quejas o reclamos, podrás comunicarte con las siguientes líneas de atención SURA **(604) 437 8888** en Medellín, **(601) 437 8888** en Bogotá y **(602) 437 8888** en Cali o al **01 8000 518 888** en el resto del país.

SECCIÓN IV - GLOSARIO

D

Domicilio/lugar de origen: Lugar donde reside de manera permanente el asegurado

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.

CONTENIDO

En este documento encontrarás la cobertura, derechos y obligaciones que tienes como asegurado y los compromisos que SURA adquirió contigo por haber contratado **SEGURO HURTO DE DOCUMENTOS EN VIAJE**. SURA se responsabilizará de la prestación de la cobertura originada desde la fecha de inicio de vigencia, la cual será prestada por red propia o proveedores.

Recuerda que para activar la cobertura de este producto deberás, previamente y en todos los casos, comunicarte con nosotros por cualquiera de los medios autorizados. En caso de no hacerlo, tendrás 72 horas para reportarnos lo ocurrido e iniciar un proceso de reembolso el cual estará sujeto a los siguientes criterios y valores:

- No podrás superar el valor máximo de la cobertura contratada.
- No podrá superar los valores que SURA hubiera pagado a un prestador de su red en el mismo caso.
- Se deberá ajustar a los valores de la región dónde se produjo el evento.

Este documento está dirigido al asegurado.

TABLA DE CONTENIDO

SECCIÓN I - QUE CUBRE ESTE SEGURO

1. Protección por hurto de documentos

SECCIÓN II - QUE NO CUBRE ESTE SEGURO

SECCIÓN III - OTROS ASPECTOS IMPORTANTES DE TU SEGURO

SECCIÓN IV - GLOSARIO





Desde tu celular marca #888.

segurossura.com.co



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.

CONDICIONADO SEGURO EQUIPAJE PROTEGIDO

| CAMPO | DESCRIPCIÓN DEL FORMATO | CLAUSULADO | NOTA TÉCNICA |
|-------|--------------------------------------|------------------|------------------|
| 1 | Fecha a partir de la cual se utiliza | 01/12/2024 | 01/12/2024 |
| 2 | Tipo y número de la entidad | 1318 | 1318 |
| 3 | Tipo de documento | P | NT -P |
| 4 | Ramo al cual pertenece | 09 | 09 |
| 5 | Identificación interna proforma | F-13-18-0015-073 | N-13-18-0015-011 |
| 6 | Canal de comercialización | DRCI | |

En este documento encontrarás todas las coberturas, derechos y obligaciones que tienes como asegurado, y los compromisos que SURA adquirió contigo por haber contratado el “SEGURO EQUIPAJE PROTEGIDO”

SECCIÓN I - QUÉ CUBRE ESTE SEGURO

Las coberturas de equipaje protegido buscan compensarte en los eventos en los cuales tu equipaje se vea afectado a causa de un retraso o una pérdida durante cualquiera de los trayectos de tu viaje con el fin de que puedas reponer tus elementos y poder continuar con él. Estas coberturas se activarán siempre y cuando la compañía de transporte se haya hecho responsable del traslado de equipaje.

1. RETRASO DE EQUIPAJE

SURA te pagará el valor asegurado de esta cobertura, si la compañía de transporte contratada no te entrega tu equipaje al momento de llegar a tu destino, origen o cualquiera de tus conexiones de viaje, esto quiere decir que a partir de la hora cero de retraso de tu equipaje tendrás derecho a una indemnización por el monto contratado.

Las condiciones de la cobertura de retraso de equipaje aplican tanto para viajes nacionales como internacionales durante la vigencia de tu seguro.

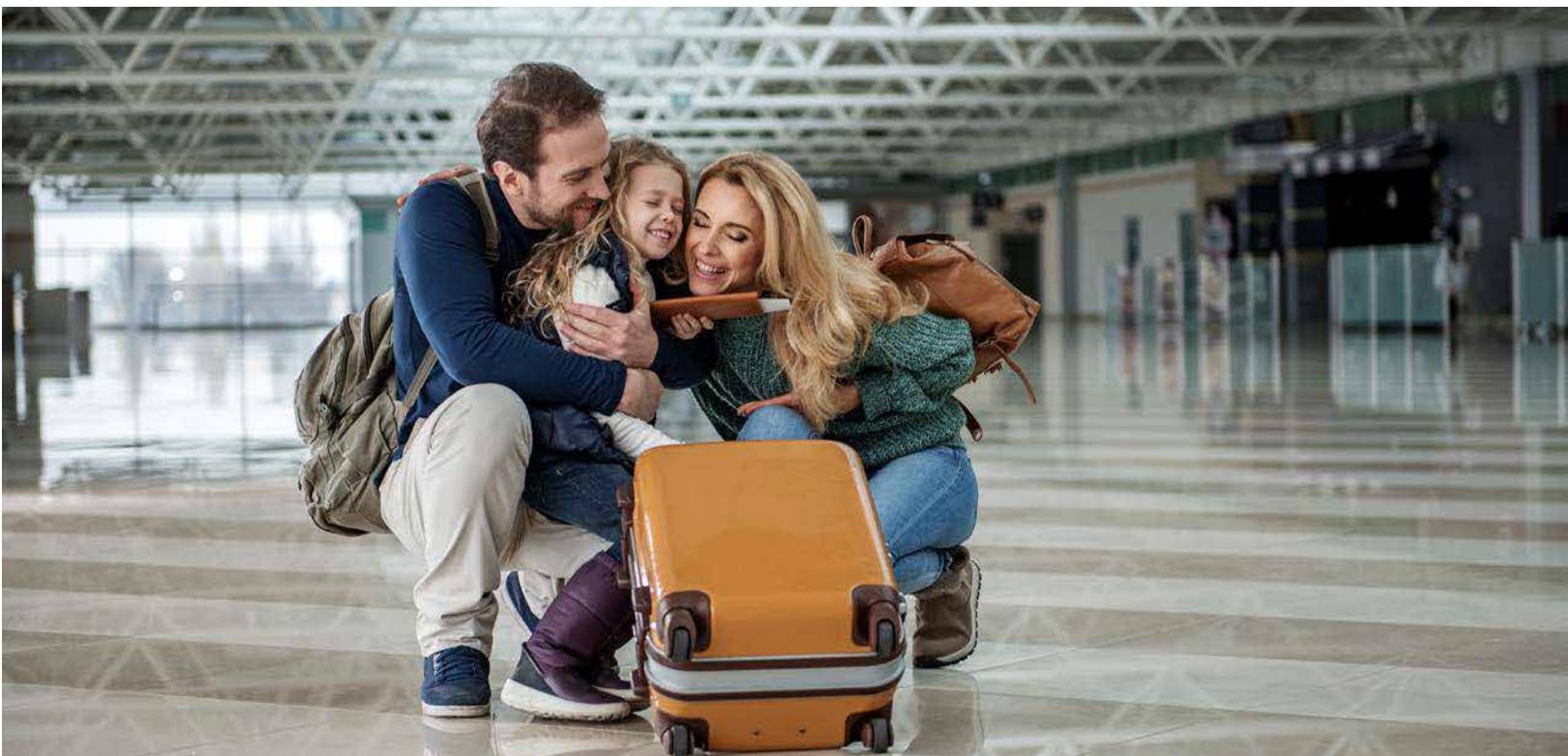
2. PÉRDIDA DE EQUIPAJE

SURA te pagará el valor asegurado de esta cobertura, si la compañía de transporte contratada no te entrega tu equipaje pasadas las 24 horas de haber arribado para viajes nacionales o 48 horas para viajes internacionales. Esto aplicará cuando te encuentres viajando a tu destino, origen o a cualquiera de tus conexiones.

SECCIÓN II - QUÉ NO CUBRE ESTE SEGURO

SURA no te pagará las indemnizaciones acordadas para cada cobertura cuando los eventos cubiertos, para viajes nacionales e internacionales, sean consecuencia directa o indirecta, total o parcial de:

1. Un indebido registro del equipaje ante la compañía de transporte contratada.
2. Una reclamación fraudulenta, con apoyo de declaraciones falsas o si se emplean otros medios o documentos engañosos o dolosos.
3. Retraso o pérdida a causa de una confiscación por contrabando, comercio ilegal o expropiación por parte de alguna autoridad gubernamental o pública.
4. Retraso o pérdida como consecuencia de ataques cibernéticos o terroristas.



- 5. Retraso o pérdida a causa de una huelga o motín.
- 6. Retraso o pérdida a causa de un embargo, destrucción bajo cuarentena o regulaciones aduaneras.
- 7. La avería o deterioro de tu(s) pieza(s) de equipaje como consecuencia de la manipulación indebida de la compañía de transporte contratada.
- 8. El robo, pérdida o daño del contenido del equipaje.
- 9. Artículos y equipaje de mano que lleves bajo tu posesión y custodia y que no hayan sido entregados a la compañía de transporte contratada.
- 10. Viajes realizados en vehículos particulares y del cual no haya un control de equipaje por parte de la compañía de transporte.

SECCIÓN III - OTROS ASPECTOS IMPORTANTES DE TU SEGURO

Las siguientes consideraciones aplican tanto para destinos nacionales como internacionales donde viajes con tu equipaje protegido:

1. Este seguro debe ser adquirido en tu lugar de origen y antes de viajar, a menos que lo que vayas a realizar sea una extensión de tu viaje, por lo que en este caso, solo podrás realizar una nueva compra si tenías el seguro contratado previamente.
2. En el caso de una persona que resida en el exterior y haya llegado al destino (Colombia), puede adquirir su seguro siempre y cuando su estadía, no supere lo permitido en este contrato, y solo en la fecha de llegada; la vigencia será a partir del tercer día de permanencia.
3. El máximo a pagar por cada una de las coberturas estará limitado al valor asegurado que hayas contratado para tu viaje.
4. Se te pagará el valor asegurado contratado por retraso o pérdida independiente del número de piezas de equipaje registradas ante la compañía de transporte contratada.
5. En ningún caso está permitido la compra de seguro de viaje durante conexiones
6. Como asegurado deberás hacer un registro independiente de tu equipaje al de otros acompañantes y/o familiares también asegurados, ya que, en caso de consolidar varias piezas a tu nombre, la cobertura se limitará únicamente a ti que presentaste la novedad y no a los demás asegurados sin equipaje registrado.
7. Las coberturas inician cuando hayas registrado tu equipaje y se encuentre bajo posesión, cuidado, custodia y control de la compañía de transporte contratada durante el viaje y terminan en el momento que te sea entregado el equipaje o este sea declarado perdido.
8. El equipaje retrasado o perdido lo debes notificar formalmente y de manera inmediata a la compañía de transporte contratada como requisito para activar la reclamación en SURA.
9. El pago de la cobertura por pérdida de equipaje se te garantiza incluso si tu equipaje es devuelto por la compañía de transporte contratada después del tiempo acordado en la cobertura.
10. Se te pagaran simultáneamente los dos valores asegurados contratados para cada cobertura cuando informes a SURA la pérdida de tu equipaje sin haber notificado previamente el retraso de este.



11. Estas coberturas se te pagarán independientemente de las indemnizaciones a las que tengas derecho por parte de la compañía de transporte contratada u otros seguros adquiridos y que cubran las mismas causales.

12. PAGO DE RECLAMACIÓN: ante un proceso de reclamación en caso de retraso o pérdida de equipaje, deberás notificarle a SURA en un plazo máximo de 72 horas a partir de tu llegada, de superarse este tiempo, no habrá lugar a pago de indemnizaciones. Deberás en todos los casos informar el número de referencia del equipaje asignado adjuntando el certificado de reclamo a la compañía de transporte.

Podrás presentar la reclamación a través de los siguientes medios:

- a. Desde un celular, marcando #888 o al WhatsApp 315 275 7888
- b. Llamando a la línea de atención en Bogotá 601 4378888, Cali 602 4378888 o Medellín 604 4378888 o al resto del país al 018000518888.
- c. Llamando a la línea de atención en USA, Puerto Rico y Canadá al 18337402955, en México al 8008800146, en España al 900998233, en República Dominicana al 18007510206 o en Panamá 008005700983.

Por estos medios, SURA te sugerirá los documentos con los que puedes soportar la reclamación, recuerda que las evidencias de lo ocurrido están a tu cargo. SURA pagará las indemnizaciones solicitadas dentro de los 28 días siguientes a la fecha en que hayas acreditado la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la pérdida en los términos del artículo 1077 del Código de Comercio.

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

14. Estas coberturas se terminan en los siguientes casos:

- a. Cuando lo solicites por escrito a SURA.
- b. Cuando SURA te lo informe por escrito.
- c. Cuando la vigencia de tu seguro haya terminado.
- d. Cuando hayas agotado el máximo valor asegurado contratado para cada una de las coberturas.
- e. 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.

15. La reticencia o inexactitud en la declaración del estado del riesgo, sobre hechos o circunstancias que, conocidos por sura, lo hubieren retraído de celebrar el contrato, o inducido a estipular condiciones más onerosas, producirán la nulidad relativa del contrato.

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

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

18. En caso de tener peticiones, quejas o reclamos, podrás comunicarte con las siguientes líneas de atención SURA (604) 437 8888 en Medellín, (601) 437 8888 en Bogotá y (602) 437 8888 en Cali o al 01 8000 518 888 en el resto del país.

SECCIÓN IV - GLOSARIO

C

Compañía de transporte: Empresa con la infraestructura necesaria para realizar el movimiento de personas o productos a su destino y que este legalmente constituida.

D

Domicilio/lugar de origen: Lugar donde reside de manera permanente el asegurado.

E

Equipaje: Es cualquier maleta o bolso que utilices para cargar tus pertenencias al viajar, que estén registrados, en posesión y bajo el control de la compañía contratada. Esto no incluye los artículos de equipaje de mano.

P

Pérdida de equipaje: Para efectos de este contrato, se asumirá como pérdida de equipaje el extravío, robo o retraso que supera el tiempo establecido en el contrato para esta cobertura.

R

Retraso de equipaje: Ocurre cuando tu maleta no llega al destino al mismo tiempo que tú.

CONTENIDO

En este documento encontrarás todas las coberturas, derechos y obligaciones que tienes como asegurado y los compromisos que SURA adquirió contigo por haber contratado el **SEGURO EQUIPAJE PROTEGIDO**. SURA se responsabilizará de la prestación de las coberturas originadas desde la fecha de inicio de vigencia, las cuales serán prestadas por red propia o proveedores.

Recuerda que para activar las coberturas de este producto deberás, previamente y en todos los casos, comunicarte con nosotros por cualquiera de los medios autorizados. En caso de no hacerlo, tendrás 72 horas para reportarnos lo ocurrido e iniciar un proceso de reembolso el cual estará sujeto a los siguientes criterios y valores:

- No podrán superar el valor máximo de la cobertura contratada.
- No podrán superar los valores que SURA hubiera pagado a un prestador de su red en el mismo caso.
- Se deberá ajustar a los valores de la región donde se produjo el evento.

Este documento está dirigido al asegurado.

TABLA DE CONTENIDO

SECCIÓN I - QUE CUBRE ESTE SEGURO

1. Retraso de equipaje
2. Pérdida de equipaje

SECCIÓN II - QUE NO CUBRE ESTE SEGURO

SECCIÓN III - OTROS ASPECTOS IMPORTANTES DE TU SEGURO

SECCIÓN IV - GLOSARIO



Desde tu celular marca #888.

segurossura.com.co



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.

CONDICIONADO SEGURO CANCELACIÓN DE VIAJE

| CAMPO | DESCRIPCIÓN DEL FORMATO | CLAUSULADO | NOTA TÉCNICA |
|-------|--------------------------------------|------------------|-------------------|
| 1 | Fecha a partir de la cual se utiliza | 01/12/2024 | 01/12/2024 |
| 2 | Tipo y número de la entidad | 1318 | 1318 |
| 3 | Tipo de documento | P | NT-P |
| 4 | Ramo al cual pertenece | 06 | 06 |
| 5 | Identificación interna proforma | F-13-18-0013-126 | N-13-18-0013-0035 |
| 6 | Canal de comercialización | DRCI | |

En este documento encontrarás todas las coberturas, derechos y obligaciones que tienes como asegurado, y los compromisos que SURA adquirió contigo por haber contratado el “**SEGURO CANCELACIÓN DE VIAJE**”

SECCIÓN I - ¿QUÉ CUBRE ESTE SEGURO?

Las coberturas de cancelación e interrupción de viaje buscan compensarte en caso de que por alguno de los motivos expresamente detallados en este clausulado debas cancelar o interrumpir tu viaje y por ende los diferentes servicios y actividades adquiridos en la planificación de este. Ten presente que para que haya lugar a una indemnización se te solicitará un certificado que evidencia la cancelación tu viaje y podrás acompañarlo de otros documentos o soportes que respalden dicha situación.

1. CANCELACIÓN DE VIAJE A CAUSA DE COMPAÑÍA DE TRANSPORTE

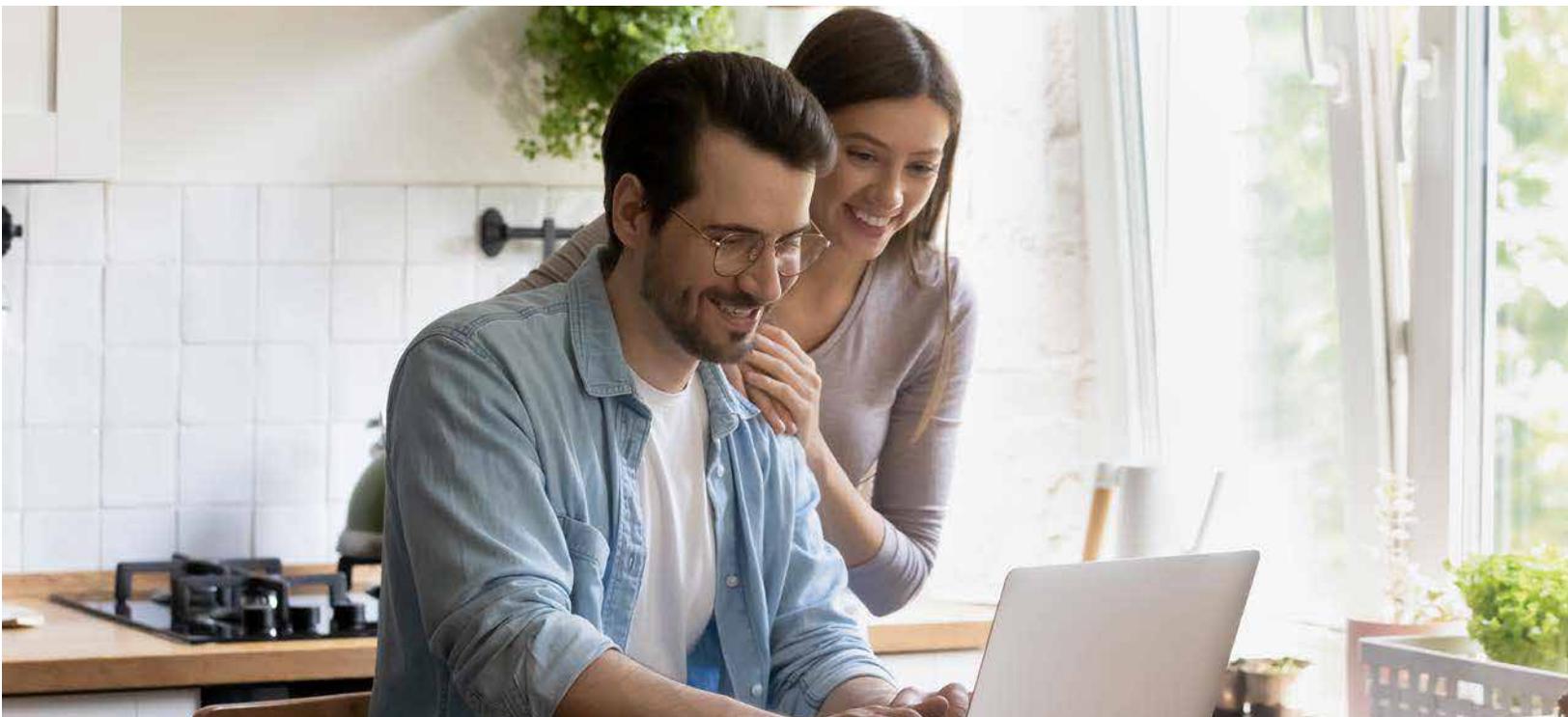
SURA te pagará hasta el valor asegurado si la compañía de transporte contratada cancela alguno de los trayectos adquiridos para llevar a cabo tu viaje. Ten presente que la modificación de fecha u horario de los itinerarios por parte tuya o de la compañía de transporte no corresponde a una cancelación. Para que haya lugar a una indemnización se te solicitará un certificado o soporte de la compañía prestadora del servicio que evidencie dicha cancelación.

2. CANCELACIÓN DE VIAJE POR MOTIVOS DE SALUD

SURA te pagará hasta el valor asegurado si debes cancelar el viaje por algún incidente en el que se vea comprometida tu salud ya sea por un accidente, enfermedad o una incapacidad médica firmada por un profesional de la salud autorizado que manifieste que no puedes realizar tu viaje. Esta cobertura también aplicará si tu cónyuge o un miembro de tu familia hasta segundo grado de consanguinidad, presenta condiciones difíciles de salud que puedan ser certificadas por personal médico y por esta razón debes cancelar tu viaje. Así mismo, si tu como asegurado o tu cónyuge, presenta alguna complicación de embarazo o restricción médica para viajar durante este, puedes cancelar el viaje y SURA te pagará el valor asegurado. Debes tener en cuenta que esta cobertura, por cualquiera de los motivos expuestos, está limitada a que la cancelación sea antes de iniciar tu viaje

3. CANCELACIÓN DE VIAJE POR MOTIVOS LABORALES

SURA te pagará hasta el valor asegurado si debes cancelar tu viaje por motivos laborales tales como: ascenso, despido, cambio geográfico de puesto, negación de vacaciones, incorporación a nuevo puesto de trabajo u otra causa laboral demostrable. Debes tener en cuenta que esta cobertura, por cualquiera de los motivos expuestos, está limitada a que la cancelación sea antes de iniciar tu viaje.



4. CANCELACIÓN DE VIAJE POR MOTIVOS CLIMÁTICOS U OTROS EVENTOS NATURALES

SURA te pagará hasta el valor asegurado si debes cancelar o interrumpir tu viaje mientras estás en él, por problemas climáticos u otros eventos naturales tales como: tormenta tropical, ciclón, huracán, tifón, terremoto, tornado, inundación, derrumbes, olas de calor, olas de frío, tsunamis o cualquier otro fenómeno de la naturaleza nombrado por entidades meteorológicas autorizadas que no permita el desarrollo normal de tu viaje. La cancelación del viaje por este motivo aplica estando en tu ciudad de origen, trayecto o lugar de destino.

5. CANCELACIÓN DE VIAJE POR OTROS MOTIVOS DEMOSTRABLES

SURA te pagará el valor asegurado si debes cancelar tu viaje por alguno de los siguientes motivos:

- Muerte de cónyuge o un miembro de tu familia hasta segundo grado de consanguinidad.
- Siniestro grave en tu domicilio como: hurto, incendio, inundación, derrumbe y/o explosión.
- Cancelación de evento, actividad o programación en destino por parte de la empresa organizadora, siendo alguna de estas el principal motivo de viaje.
- Llamado como jurado de votación.
- Llamado a comparecer ante un juez de la república.

SECCIÓN II - QUÉ NO CUBRE ESTE SEGURO

SURA no te pagará la indemnización acordada para este seguro cuando los eventos cubiertos sean consecuencia directa o indirecta, total o parcial de:

1. Una reclamación de un evento que haya sucedido con anterioridad a la compra del viaje y del seguro.
2. Una solicitud informal de cancelación de viaje ante la compañía de transporte contratada.
3. Una reprogramación o modificación de fecha u horario de itinerarios por solicitud tuya o por parte de la compañía de transporte.
4. Dos o más reclamaciones de cancelación para un mismo trayecto o itinerario de viaje.
5. Un evento no demostrable.
6. No presentar ningún soporte que demuestre el evento ocurrido.
7. No haber obtenido antes de iniciar el vuelo el pasaporte, la(s) visa(s) o vacuna(s) requeridas en destino o conexiones.
8. No contar con autorización de salida de menores por sus padres o acudientes responsables.
9. No ser admitido por personal migratorio para transitar o ingresar al lugar de destino o conexiones
10. Una reclamación que presentes de manera fraudulenta o con apoyo de declaraciones falsas o si se emplean otros medios o documentos engañosos o dolosos

- • • • • **11.** Una reclamación cuando la compra del seguro la hayas realizado posterior a un comunicado masivo de alguna entidad gubernamental o estatal con declaraciones de cuarentena, toques de queda u otras restricciones de movilización terrestre o área que imposibiliten la realización del viaje.
- • • • • **12.** Una Guerra Civil o Extranjera, revueltas, manifestaciones populares o cualquier efecto de una fuente radioactiva en el lugar de origen o destino.
- • • • • **13.** Falta de pago de tu parte a las compañías contratadas y que por este motivo se haya cancelado tu viaje.
- • • • • **14.** Huelgas o disputas laborales ya existentes o de las que se dio previo aviso antes de la fecha de la reserva del viaje y la compra del seguro.
- • • • • **15.** Una cancelación debido al retiro del servicio temporal o permanentemente de cualquier empresa de transporte común por órdenes o recomendaciones de cualquier autoridad de puerto o agencia de aviación o cualquier entidad similar en cualquier país.

SECCIÓN III - OTROS ASPECTOS IMPORTANTES DE TU SEGURO

1. Este seguro debe ser adquirido en tu lugar de origen y antes de viajar, a menos que lo que vayas a realizar sea una extensión de tu viaje, por lo que, en este caso, solo podrás realizar una nueva compra si tenías el seguro contratado previamente.
2. En el caso de una persona que resida en el exterior y haya llegado al destino (Colombia), puede adquirir su seguro siempre y cuando su estadía, no supere lo permitido en este contrato, y solo en la fecha de llegada. La vigencia será a partir del tercer día de permanencia.
3. El máximo a pagar por cualquiera de las coberturas estará limitado al valor que tú como asegurado hayas tenido que incurrir por la compra de tiquetes, hospedaje y otros gastos relacionados con tu viaje y que no supere el máximo asegurado que hayas contratado.
4. En ningún caso está permitido la compra durante conexiones.
5. Para solicitar una reclamación, los motivos de cancelación/interrupción deben ser demostrables y soportados a SURA según condiciones previamente detalladas en cada cobertura.
6. El pago de la cobertura para cancelación de viaje por siniestro grave en tu domicilio y muerte de cónyuge o familiar hasta segundo grado de consanguinidad son excluyente de la cobertura que cubre estas mismas causales en las asistencias al viajero incluidas en otros productos o coberturas contratadas con SURA siempre que estas se presenten en trayectos o destino. De llegar a ocurrir alguna de estas situaciones en el lugar de origen, la indemnización será asumida por la cobertura de cancelación.
7. PAGO DE RECLAMACIÓN: ante un proceso de reclamación en caso de cancelar o interrumpir tu viaje, deberás notificarle a SURA en un plazo máximo de 72 horas a partir del momento en el que has sido informado por la compañía de transporte o tras haber ocurrido el evento; de superarse este tiempo, no habrá lugar al pago de la indemnización. Deberás en cualquiera de los casos adjuntar un certificado o soporte que conste la situación ocurrida. Podrás presentar la reclamación a través de los siguientes medios:



a. Desde un celular, marcando #888 o al WhatsApp 315 275 7888

b. Llamando a la línea de atención en Bogotá, Cali o Medellín al 4378888 o al resto del país al 018000518888.

c. Llamando a la línea de atención en USA, Puerto Rico y Canadá al 18337402955, en México al 8008800146, en España al 900998233, en República Dominicana al 18007510206 o en Panamá 008005700983.

Por estos medios, SURA te sugerirá los documentos con los que pueden soportar la reclamación, recuerda que las evidencias de lo ocurrido están a tu cargo. SURA pagará las indemnizaciones solicitadas dentro de los 28 días calendario siguientes a la fecha en que hayas acreditado la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la pérdida en los términos del artículo 1077 del Código de Comercio.

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

9. Estas coberturas se terminan en los siguientes casos:

a. Cuando lo solicites por escrito a SURA.

b. Cuando SURA te lo informe por escrito.

c. Cuando la vigencia de tu seguro haya terminado.

d. Cuando hayas agotado el máximo valor asegurado contratado para este seguro.

e. 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.

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

11. La reticencia o inexactitud en la declaración del estado del riesgo, sobre hechos o circunstancias que, conocidos por sura, lo hubieren retraído de celebrar el contrato, o inducido a estipular condiciones más onerosas, producirán la nulidad relativa del contrato.

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

13. En caso de tener peticiones, quejas o reclamos, podrás comunicarte con las siguientes líneas de atención SURA (604) 437 8888 en Medellín, (601) 437 8888 en Bogotá y (602) 437 8888 en Cali o al 01 8000 518 888 en el resto del país

14. El seguro de viaje nacional incluye la cancelación de viaje siempre y cuando viajes en avión o en una empresa de transporte terrestre legalmente constituida. En los eventos en los que tengas contratada la cobertura de cancelación y le aplique al viaje terrestre, el mismo debe realizarse a través de una empresa de transporte de pasajeros legalmente constituida.

SECCIÓN IV - GLOSARIO

C

Cancelación de viaje: suspender definitivamente el itinerario de viaje programado. La modificación de fecha u horario de itinerarios ya sea por solicitud tuya o por parte de la compañía de transporte no corresponden a una cancelación.

Certificado de cancelación: cualquier documento o soporte que demuestre el hecho ocurrido.

D

Domicilio/ciudad de origen: Lugar donde reside de manera permanente el asegurado.

G

Grado de consanguinidad: se refiere a la relación de parentesco que existe entre personas que descienden de un mismo antepasado común. Los grados de consanguinidad más relevantes son:

- **Primer grado de consanguinidad:** grupo familiar que integra padres e hijos.
- **Segundo grado de consanguinidad:** grupo familiar que integra hermanos, abuelos y nietos.
- **Tercer grado de consanguinidad:** grupo familiar que integra bisabuelos, biznietos, tíos y sobrinos.

I

Interrupción de viaje: se da, cuando después de iniciado un viaje hay una cancelación de alguna parte del itinerario.

Itinerario: secuencia de varios lugares que hacen parte del recorrido o trayecto para llegar al destino.

CONTENIDO

En este documento encontrarás todas las coberturas, derechos y obligaciones que tienes como asegurado y los compromisos que SURA adquirió contigo por haber contratado **SEGURO CANCELACIÓN DE VIAJE**. SURA se responsabilizará de la prestación de las coberturas originadas desde la fecha de inicio de vigencia, las cuales serán prestadas por red propia o proveedores.

Recuerda que para activar las coberturas de este producto deberás, previamente y en todos los casos, comunicarte con nosotros por cualquiera de los medios autorizados. En caso de no hacerlo, tendrás 72 horas para reportarnos lo ocurrido e iniciar un proceso de reembolso el cual estará sujeto a los siguientes criterios y valores:

- No podrán superar el valor máximo de la cobertura contratada.
- No podrán superar los valores que SURA hubiera pagado a un prestador de su red en el mismo caso.
- Se deberá ajustar a los valores de la región donde se produjo el evento.

Este documento está dirigido al asegurado.

TABLA DE CONTENIDO

SECCIÓN I - QUE CUBRE ESTE SEGURO

1. Cancelación de viaje por motivos de compañía transportadora
2. Cancelación de viaje por motivos de salud
3. Cancelación de viaje por motivos laborales
4. Cancelación de viaje por motivos climáticos u otros eventos naturales
5. Cancelación de viaje por otros motivos demostrables

SECCIÓN II - QUE NO CUBRE ESTE SEGURO

SECCIÓN III - OTROS ASPECTOS IMPORTANTES DE TU SEGURO

SECCIÓN IV - GLOSARIO



Desde tu celular marca #888.

segurossura.com.co

