

# Viajes

## Canales de atención



### Líneas de atención en Colombia

**Gratuita nacional:** 01 8000 51 8888

**Desde Cali:** 602 437 8888

**Desde Medellín:** 604 437 8888

**Desde tu celular sin costo #888**

**Desde Bogota:** 601 437 8888



### Líneas de atención internacional

**Estados Unidos, Puerto Rico y**

**Desde República Dominicana:**

**Canadá:** 1 833 740 2955

1 800 7510206

**Desde México:** 800 880 0146

**Desde Panamá:** 008005700983

**Desde España:** 900 998 233



**Whatsapp** +57 315 275 7888

Amparo	Requisitos para generar una reclamación Seguro de viajes nacional (aereo y terrestre) e internacional
<b>Invalidez, pérdida o inutilización accidental</b>	<p><b>Invalidez, pérdida o inutilización accidental:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico de la pérdida de capacidad laboral emitida por la Junta Regional, AFP o EPS.</li> <li>• Historia Clínica del accidente.</li> <li>• Copia de la Cédula de Ciudadanía original del asegurado y/o pasaporte (si es viaje internacional).</li> <li>• Checkmig, Pasaporte o Tickets. (aplica solo para viaje internacional).</li> <li>• Certificación Bancaria.</li> <li>• Formato reclamación de viaje (aplica solo viajes nacionales)</li> </ul> <p>Aplica Seguro de Viajes Nacional e Internacional.</p>
<b>Muerte accidental</b>	<p><b>Muerte accidental</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia del certificado de defunción del asegurado emitido por las autoridades locales en el país donde ocurrió el fallecimiento en el cual conste la fecha del fallecimiento, el nombre y sexo del fallecido.</li> <li>• Copia Cédula de Ciudadanía original del fallecido y/o pasaporte (si es viaje internacional).</li> <li>• Registro civil de nacimiento / registro civil de matrimonio.</li> <li>• Certificado de Repatriación o Traslado del Cuerpo.</li> <li>• Certificación Bancaria.</li> <li>• Formato reclamación de viaje (aplica solo viaje nacional).</li> </ul> <p>Aplica Seguro de Viaje Nacional e Internacional.</p>
<b>Gastos médicos internacionales</b>	<p><b>Para las asistencias médicas por accidente o enfermedad</b> (incluida la odontológica) la coordinación del servicio se realiza a través de la línea de atención de SURA, quien contacta al proveedor internacional de viajes.</p> <p><b>Reembolso por autoasistencia</b></p> <p>En caso que el asegurado NO pueda contactarse con la línea de atención, puede solicitar reembolso siempre y cuando reporte su emergencia a la compañía dentro de las primeras 72 horas de ocurrido el evento, para tal efecto deberá aportar:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Copia de la historia clínica.</li> <li>Copia de las facturas correspondientes.</li> <li>Documentos que soporten su salida del país (Checkmig, Pasaporte o Tickets).</li> <li>Certificación Bancaria.</li> </ol> <p><b>Medicamentos ambulatorios:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Prescripción médica.</li> <li>Factura de los medicamentos prescritos.</li> <li>Checkmig, pasaporte o tickets.</li> <li>Certificación bancaria.</li> </ol> <p>Aplica solo Seguro de Viaje Internacional.</p>
<b>Asistencias médicas nacionales</b>	<p><b>Para las asistencias médicas por accidente o enfermedad</b> (incluida la odontológica) la coordinación del servicio se realiza a través de la línea de atención de USRA</p> <p><b>Reembolso por Autoasistencia</b></p> <p>En caso que el asegurado NO pueda contactarse con la línea de atención puede solicitar reembolso siempre y cuando reporte su emergencia a la compañía dentro de las primeras 72 horas de ocurrido el evento, para tal efecto deberá aportar:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Copia de la historia clínica.</li> <li>Copia de las facturas correspondientes.</li> <li>Certificación Bancaria.</li> </ol> <p><b>Medicamentos Ambulatorios:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Prescripción médica.</li> <li>Factura de los medicamentos prescritos.</li> <li>Certificación Bancaria</li> </ol> <p>Aplica solo Seguro de Viajes Nacional.</p>
<b>Traslados médicos internacionales</b>	<p><b>Los traslados médicos internacional y/o traslado por repatriación sanitaria o funeraria</b> hacen parte de la prestación asistencial coordinada a través del proveedor internacional.</p> <p>Aplica solo Seguro de Viajes Internacional.</p>
<b>Renta por hospitalización</b>	<p><b>Historia clínica.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobante que soporte el viaje (Tiquetes, pasabordo, etc).</li> <li>• Certificado Bancario.</li> </ul> <p>Aplica solo Seguro de Viajes Nacional.</p>
<b>Acompañamiento en viaje</b>	<p><b>Es una prestación asistencial coordinada a través de la línea de atención de SURA</b> quien a su vez contacta al proveedor.</p> <p><b>Reembolso por Autoasistencia</b></p> <p>En caso de que el asegurado NO pueda contactarse con la línea de atención puede solicitar reembolso siempre y cuando reporte su emergencia a la compañía dentro de las primeras 72 horas de ocurrido el evento, para tal efecto deberá aportar:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Copia de la historia clínica.*</li> <li>Copia de las facturas correspondientes. (Hoteles / Tiquetes Aéreos)*</li> <li>Documentos que soporten su salida del país (Checkmig, Pasaporte o Tickets, si es viaje internacional).*</li> <li>Certificación Bancaria.*</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información del asegurado como del acompañante en caso que aplique.</li> </ul> <p>Aplica Seguro de Viajes Nacional e Internacional.</p>
<b>Retraso de equipaje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parte de irregularidad de equipaje (PIR) emitido por la aerolínea o empresa transportadora del equipaje. (Este formulario se solicita en el mostrador de la compañía aérea o mediante el mecanismo que tenga cada aerolínea para reportar novedades con el equipaje).</li> <li>• 2 Constancia de la incidencia. (Dejar constancia de la reclamación en el aeropuerto, telefónicamente, o por correo electrónico ante la entidad correspondiente).</li> <li>• Checkmig, Pasaporte, Tarjeta de Embarque o Tickets de compra del vuelo correspondiente.</li> <li>• Certificación Bancaria.</li> </ul> <p>Aplica Seguro de Viajes Nacional e Internacional.</p>
<b>Pérdida de equipaje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parte de Irregularidad de Equipaje (PIR) emitido por la aerolínea o empresa transportadora del equipaje. (Este formulario se solicita en el mostrador de la compañía aérea o mediante el mecanismo que tenga cada aerolínea para reportarlo).</li> <li>• 2 Constancia de la incidencia. (Dejar constancia de la reclamación en el aeropuerto, telefónicamente, o por correo electrónico ante la entidad correspondiente).</li> <li>• Formulario de Registro Migratorio (Check Mig), Pasaporte, Tarjeta de Embarque o Tickets de compra del vuelo correspondiente.</li> <li>• Certificación Bancaria.</li> </ul> <p>Aplica Seguro de Viajes Nacional e Internacional.</p>
<b>Cancelación de viaje</b>	<p><b>Notificación de la cancelación del vuelo o reprogramación emitida parte de la aerolínea en la cual se efectuó el viaje.</b> Carta de Cancelación del Vuelo emitido por la aerolínea correspondiente y/o carta de confirmación de no presentado a la puerta de embarque (esta carta certifica que el asegurado no se presentó a la puerta de embarque debido a la cancelación y/o reprogramación).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de Registro Migratorio (Check Mig), Pasaporte, Tarjeta de Embarque o Tickets de compra del vuelo correspondiente.</li> <li>• Certificación Bancaria.</li> </ul> <p>Aplica Seguro de Viajes Nacional e Internacional.</p>
<b>Hurto de documentos</b>	<p><b>Denuncia del hurto en el país de destino.</b> (Se puede solicitar asesoría ante las oficinas consulares, o la embajada del país en el que se encuentre el viajero).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento que soporte el desplazamiento o viaje.</li> <li>• Soporte de la reposición de los documentos.</li> <li>• Certificación Bancaria</li> </ul> <p>Aplica Seguro de Viajes Nacional e Internacional.</p>

Amparo	Requisitos para generar una reclamación Cobertura de viajes (aplica solo seguro de autos global)
<b>Accidentes al viajero</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dictamen emitido por la Junta Regional, AFP o EPS que determine la pérdida de la capacidad laboral.</li> <li>• Historia clínica del asegurado.</li> <li>• Certificación Bancaria.</li> </ul>
<b>Gastos por enfermedad en viaje</b>	<p>Para las asistencias médicas por accidente o enfermedad (incluida la odontológica) la coordinación del servicio se realiza a través de la línea de atención de SURA.</p> <p>Es una prestación asistencial.</p> <p><b>Reembolso por Autoasistencia</b></p> <p>En caso que el asegurado NO pueda contactarse con la línea de atención puede solicitar reembolso siempre y cuando reporte su emergencia a la compañía dentro de las primeras 72 horas de ocurrido el evento, para tal efecto deberá aportar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de la historia clínica.</li> <li>• Copia de las facturas correspondientes.</li> <li>• Documentos que soporten su salida del país (Checkmig, Pasaporte o Tickets).</li> <li>• Certificación Bancaria.</li> </ul>
<b>Asistencias médicas nacionales</b> *Urgencias odontológicas *Atención médica telefónica, virtual o en domicilio"	<p>Para las asistencias médicas por accidente o enfermedad (incluida la odontológica) la coordinación del servicio se realiza a través de la línea de atención de SURA.</p> <p>Es una prestación asistencial.</p> <p>En caso que el asegurado NO pueda contactarse con la línea de atención puede solicitar reembolso siempre y cuando reporte su emergencia a la compañía dentro de las 72 horas siguientes a la ocurrencia del accidente o la emergencia.</p> <p><b>Reembolso por Autoasistencia</b></p> <p>En caso que el asegurado NO pueda contactarse con la línea de atención puede solicitar reembolso siempre y cuando reporte su emergencia a la compañía dentro de las primeras 72 horas de ocurrido el evento, para tal efecto deberá aportar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de la historia clínica.</li> <li>• Copia de las facturas correspondientes.</li> <li>• Certificación Bancaria.</li> </ul>
<b>Renta por hospitalización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Historia Clínica</li> <li>• Comprobante que soporte el viaje (Tiquetes, pasabordo, etc)</li> <li>• Certificado Bancario.</li> </ul>
<b>Hurto de documentos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Denuncia del hurto en el país de destino.</li> <li>• Documento que soporte el desplazamiento o viaje.</li> <li>• Copia de los soportes que acrediten los gastos incurridos en la reposición de documentos.</li> </ul>
<b>Retraso de equipaje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificado de la empresa transportadora en donde se indique el retraso del equipaje.</li> <li>• Certificación Bancaria.</li> </ul>
<b>Pérdida de equipaje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificado de la empresa transportadora en donde se indique el extravío del equipaje o la fecha de entrega del equipaje extraviado.</li> <li>• Certificación Bancaria.</li> </ul>