



## SEGURO TU MASCOTA TRANQUILA

Sabemos que tus mascotas merecen estar tan protegidas como tú. Por eso, hemos creado este seguro con el que podrás asegurar su bienestar y obtener el respaldo que requieres cuando así lo necesites.



01 800 051 8888  
Bogotá, Cali y Medellín 437 8888  
Desde tu celular #888

[segurossura.com.co](http://segurossura.com.co)



## Condiciones generales

Campo	Descripción del formato	Código Clausulado	Código Nota Técnica
1	Fecha a partir de la cual se utiliza	27/12/2019	27/12/2019
2	Tipo de número de la entidad	13-18	13-18
3	Tipo de documento	P	NT-P
4	Ramo al cual pertenece	06	06
5	Identificación interna de la proforma	F-13-18-0013-086	N-13-18-0013-020
6	Canal de comercialización	0-R-0-0	-



## SECCIÓN I - COBERTURAS



Tu Mascota Tranquila te ofrece las siguientes coberturas de acuerdo con la mascota que estés protegiendo, así:

COBERTURAS	PERRO		GATO
	Plan A	Plan B	Plan C
Responsabilidad civil y gastos de defensa	\$ 37,000,000	\$ 20,000,000	\$ 20,000,000
Gastos veterinarios	\$ 600,000	\$200,000	\$200,000
Gastos exequiales y de eutanasia	\$200,000	\$150,000	\$150,000
Asistencias	SI	SI	SI

### 1. Responsabilidad civil

Durante la vigencia de este seguro, SURA pagará los daños materiales o las afectaciones físicas, lesiones personales o morales que tu mascota cause a una persona (conocidos jurídicamente como perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales).



## 2. Gastos de defensa

Si recibes un reclamo de una persona por un daño que causa tu mascota y que esté incluido dentro de las coberturas de tu seguro, SURA te asignará un abogado que te defienda.

Si prefieres nombrar un abogado directamente, SURA te reembolsará su costo, siempre que solicites aprobación previa y los gastos en los que incurras sean necesarios y razonables.

Esta cobertura reemplaza los costos del proceso establecidos en el artículo 1128 del Código de Comercio.

SURA no pagará los servicios o las indemnizaciones establecidas en este seguro si decides comparecer en un proceso legal, aun cuando te hayamos indicado no hacerlo.



## 3. Gastos veterinarios

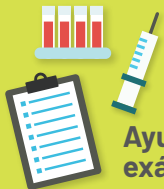
Si tu mascota sufre un accidente o una enfermedad, SURA te reembolsará los siguientes gastos:



Consultas médicas veterinarias



Hospitalización



Ayudas diagnósticas y exámenes de laboratorio



Medicamentos

Podrás hacer uso de esta cobertura, **15 días** después de haber contratado el seguro.

## 4. Gastos exequiales y de eutanasia

Si tu mascota muere o necesita ser sacrificada por un accidente, enfermedad terminal o vejez, SURA te reembolsará los gastos en los que incurras por concepto de estos servicios.



Esta cobertura aplica 15 días después de haber contratado el seguro y siempre que presentes la certificación de un veterinario donde indique la fecha en la que ocurrió la muerte.

## SECCIÓN II - ASISTENCIAS

**Tu Mascota Tranquila** ofrece las siguientes asistencias para cualquiera de los planes:

SERVICIOS	COBERTURAS	EVENTOS
Traslado de mascota por emergencia	\$ 120.000 por evento	3 por vigencia anual de la póliza
Guardería en caso de hospitalización o viaje del dueño	\$ 250.000 por evento/ copago 30.000 por evento	2 por vigencia anual de la póliza, hasta 5 días continuos
Informes de vacunas para la mascota	Ilimitado	Ilimitado
Asistencia legal telefónica por daños a terceros	Ilimitado	Ilimitado
Esterilización mascota	\$ 250.000 por evento	Evento único
Pipeta antipulgas	\$ 52.000 por evento	1 por vigencia anual
Urgencia dental para mascota	\$ 200.000 por evento/ copago de 20.000	1 evento por vigencia anual de la póliza con un periodo de carencia 6 meses
Orientación nutricional veterinaria telefónica	Ilimitado	Ilimitado
Baño para la mascota	\$ 100.000 por evento copago \$15.000	1 por vigencia anual
Entrega de medicamentos a domicilio	\$ 89.000 por evento	2 por vigencia anual
Orientación psicológica telefónica al asegurado por fallecimiento de mascota	Ilimitado	Ilimitado
Refuerzo antirrábico anual	\$ 89.000 por evento	1 por vigencia anual
Refuerzo de vacuna hexavalente anual	\$ 89.000 por evento	1 por vigencia anual
Referencia y coordinación de servicios mascota	Ilimitado	Ilimitado
Paseo canino	3 eventos, máximo medio día	3 eventos

### 1. Traslado de mascota por emergencia

En caso que tu mascota haya sufrido un accidente y requiera ser trasladada de emergencia a un centro de atención, SURA se encargará de coordinarlo. Para que puedas hacer uso de este servicio, tu mascota no debe haber sido operada o intervenida quirúrgicamente los 2 últimos meses.

### 2. Guardería en caso de hospitalización o viaje del dueño

En caso que tengas un viaje nacional o internacional o te encuentres hospitalizado por más de tres días continuos, SURA te prestará el servicio de guardería para tu mascota por máximo cinco (5) noches consecutivas. En caso que requieras días adicionales, deberán correr por tu cuenta.

- El suministro de la alimentación correrá por tu cuenta durante los días de estancia.
- Este servicio se debe solicitar con 48 horas de anticipación.
- Tu mascota debe contar con su carné de vacunas y desparasitación al día.



### 3. Informes de vacunas para la mascota

En caso que necesites información sobre cuáles son las vacunas que debe tener tu mascota y cuáles son los costos y lugares para hacerlo, SURA te brindará toda la información necesaria vía telefónica las 24 horas del día.



### 4. Asistencia legal telefónica por daños a terceros

Para cualquier consulta relacionada con asuntos legales por los daños ocasionados por tu mascota a otras personas, tienes a tu disposición los servicios de asesoría legal telefónica.

### 5. Esterilización de las mascotas

Si tu mascota no ha sido esterilizada, SURA te ofrece esta asistencia. Para solicitar este servicio deberás realizar y asumir los costos de los exámenes prequirúrgicos (cuadro hemático, ALT y creatinina) y enviar los resultados a la Línea de atención para que sean evaluados por el área veterinaria quien determinará si la mascota es apta para el procedimiento. Se excluyen las mascotas inferiores a tres meses de nacimiento y aquellas con más de nueve años.



## 6. Pipeta antipulgas

SURA brindará el servicio de pipeta antipulgas hasta el límite establecido. Se prestará en la red veterinaria y se debe programar con mínimo 24 horas de anticipación.

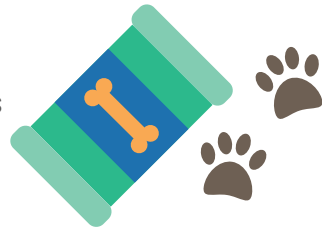
## 7. Urgencia dental para mascotas

SURA atenderá las urgencias odontológicas de tu mascota, así como cualquiera de los siguientes tratamientos:



- **Medicina bucal:** examen clínico de urgencia (diagnóstico, pronóstico y plan de tratamiento farmacológico para el alivio del dolor).

- **Cirugía:** exodoncias o extracciones simples en dientes permanentes, extracciones simples en dientes restos radiculares, exodoncias o extracciones simples en dientes fracturados.



- Radiografía periapical sintomática requerida para realizar los tratamientos amparados en la cobertura en el consultorio.

## 8. Orientación nutricional veterinaria telefónica

SURA te ofrece asesoría especializada para que puedas alimentar de manera sana y balanceada a tu mascota, formar hábitos saludables, así como cuidar su peso y talla.

## 9. Baño para la mascota

SURA te ofrece el servicio de baño no medicado, de acuerdo con las especificaciones de la cobertura del seguro. Debes solicitarlo con un mínimo de 24 horas y estará sujeto a disponibilidad de horario.

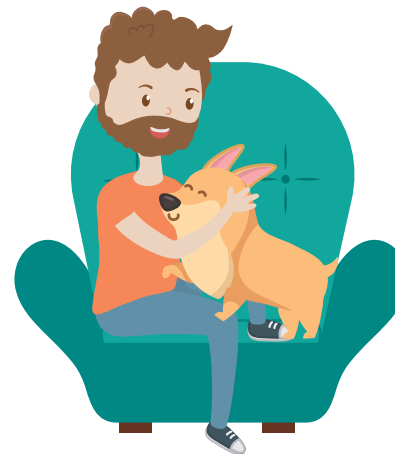
## 10. Entrega de medicamentos a domicilio

Si después de un accidente o cirugía de tu mascota necesitas que te lleven los medicamentos hasta tu residencia habitual, SURA se encargará de hacerlo, siempre que lo solicites con un mínimo de 24 horas de anticipación.

Para este servicio se requiere fórmula veterinaria y los gastos de los medicamentos corren por tu cuenta.

## 11. Orientación psicológica telefónica al asegurado y su familia por fallecimiento de mascota

SURA te brindará acompañamiento emocional a ti y a tus familiares en primer grado de consanguinidad o afinidad, en caso que fallezca tu mascota.



## 12. Refuerzo antirrábico anual

Si tu mascota es mayor de un año y menor de nueve años, SURA te brindará el servicio de vacuna de refuerzo anual. Es importante que tengas el carné de vacunas al día.

Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario, el cual valorará previamente el estado de salud de tu mascota.

### 13. Refuerzo de vacuna hexavalente anual

A través de esta asistencia, SURA ofrece el refuerzo de vacuna Hexavalente anual que inmuniza contra moquillo, adenovirus 1 y 2 (hepatitis y tos de las perreras), dos cepas causantes de leptospirosis y parvovirus.

Esta asistencia se prestará a mascotas mayores de un año y menores de nueve años, que cuenten con un carné de vacunas al día.

Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario, el cual valorará previamente el estado de salud de tu mascota.

### 14. Referencia y coordinación de servicios mascota

A través de la línea de atención SURA, podrás obtener información sobre algunos servicios que puedes necesitar para tu mascota:

- Referencia de cementerios de mascotas
- Información sobre vacunación de mascotas
- Referencia de salones de belleza, boutiques y clínicas veterinarias
- Referencia de adiestradores de perros
- Referencia de caminatas eco-recreativas caninas
- Información sobre veterinarias, guarderías y demás servicios de mascotas.

Los costos de estos servicios deben ser asumidos por ti.

### 15. Paseador canino

SURA prestará el servicio de paseador para tu mascota. Debes entregar al paseador, fotocopia de las vacunas e implementos de seguridad. Adicionalmente, informar sobre alguna afectación o cuidados que deba tener.

El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 48 horas de anticipación

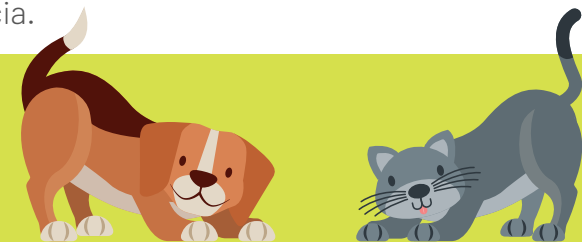
### Condiciones especiales para prestación de servicios

Para hacer uso de los servicios de asistencia, debes tener en cuenta:

- El ámbito territorial donde se prestarán los servicios de asistencia es:

Arauca	Florencia	Popayán
Armenia	Ibagué	Riohacha
Barranquilla	Manizales	Santa Marta
Bogotá	Medellín	Sincelejo
Bucaramanga	Montería	Valledupar
Cali	Neiva	Villavicencio
Cartagena	Pasto	Yopal
Cúcuta	Pereira	

- Lo anterior, siempre y cuando, exista la infraestructura necesaria para el servicio en el centro veterinario.
- Para los servicios de guardería en caso de hospitalización o viaje del asegurado, pipeta antipulgas, baño de la mascota, los costos correspondientes al desplazamiento, si se llegase a requerir, correrán por cuenta del dueño de la mascota, igual que el suministro de la alimentación durante los días de estancia.







• Los siguientes servicios se prestarán de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. y sábados de 8:00 a. m. a 12:00 m.:



- Orientación nutricional veterinaria telefónica
- Baño para la mascota
- Entrega de medicamentos a domicilio
- Orientación psicológica telefónica al asegurado por fallecimiento de mascota
- Paseador canino.



• **Reembolso:** Cuando SURA, por razones administrativas, políticas o de mercado, no esté en capacidad de prestar cualquiera de los servicios incluidos en las asistencias, podrá reembolsarte los gastos en los que incurras, siempre y cuando, hayas solicitado autorización previa, los costos no excedan los valores estipulados por SURA para cada cobertura y presentes las facturas correspondientes.

En ningún caso se te pagarán otros gastos o perjuicios que se deriven de la contratación directa de estos servicios o actividades realizadas por ti en estas circunstancias.



- En caso que estos servicios superen los montos cubiertos y autorizados por SURA, deberás pagar el excedente con tus propios recursos.
- Los servicios adicionales que llegues a contratar con un proveedor, correrán bajo tu responsabilidad.
- Es indispensable presentar el carné de vacunas vigente y al día con los sellos correspondientes, firma y registro del profesional que realiza el procedimiento.
- Podrás hacer uso de los servicios de asistencia 15 días después del inicio de vigencia de la póliza.
- SURA no se hace responsable por sucesos que puedan llegar a ocurrir después de la prestación de las asistencias, pues son servicios que han sido estructurados como beneficios para tu mascota y no para obtener un resultado específico.
- Para la prestación de cualquiera de los servicios, la póliza de seguros deberá estar vigente.

### SECCIÓN III - EXCLUSIONES

**SURA no pagará la indemnización cuando los daños y perjuicios sean causados directa o indirectamente por:**

1. Infecciones o enfermedades transmitidas por tu mascota.
2. Enfrentamientos con otros animales en competencias, exposiciones y peleas ilegales.
3. Enfermedades o accidentes sufridos antes de tomar este seguro.
4. Accidentes cuando tu mascota sea utilizada en actividades de guardia, seguridad, actividades policíacas, de defensa civil, seguridad pública o privada.
5. Enfermedades como consecuencia del Virus de Inmunodeficiencia Felina (FIV) y del Virus de Leucemia Felina (FELV).





### **No se reconocerán los siguientes gastos y tratamientos:**

1. Prevención y mantenimiento de la salud
2. Vacunación, desparasitación, castración, esterilización, fertilización
3. Traslado de la mascota
4. Exámenes de diagnóstico cuando no se deriven de un accidente o enfermedad
5. Relacionados con la rabia
6. Por alteraciones hormonales
7. Dentales o de mandíbula que no sean consecuencia de un accidente
8. Aquellos que sean realizados en clínicas veterinarias que no estén legalmente constituidas
9. Gestación
10. Defectos anatómicos
11. Displacías de caderas.

### **Tampoco podrás hacer uso de la cobertura cuando tu mascota:**

1. Se encuentre bajo el efecto de sustancias alucinógenas o bajo los efectos del alcohol.
2. Haya sido lastimada de forma dolosa por ti o por alguien dentro de tu primero, segundo, tercero o cuarto grado de consanguinidad.

SURA no pagará los daños materiales o las afectaciones físicas, lesiones personales o morales (conocidos jurídicamente como perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales) que hayas sufrido tú (asegurado) o alguno de tus parientes hasta dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil.



## SECCIÓN IV - OTRAS CONDICIONES

### Inicio de vigencia

La vigencia de este seguro comienza a partir de la fecha de expedición que aparece en el certificado de la póliza.

### Lugar de cobertura

Colombia

### Edad de aseguramiento

Puedes asegurar tu mascota siempre y cuando tenga más de 3 meses y menos de 9 años. Si se asegura dentro de este rango, se podrá seguir renovando la póliza hasta la muerte de la mascota o hasta que el asegurado o SURA decidan terminar el contrato de seguro.

### Valor asegurado

El valor asegurado en **Tu Mascota Tranquila** es el que se señala en la carátula y es el límite máximo que SURA pagará en caso de que llegue a ocurrir un siniestro (muerte de tu mascota o alguna de las coberturas incluidas en el seguro). Ten en cuenta que el pago de cada siniestro disminuye el valor asegurado total, es decir, cada vez que haces efectivo tu seguro, el valor asegurado baja. El valor asegurado aumentará para cada renovación con base en el IPC de los últimos doce meses, publicado por el DANE.

### Vigencia y renovación

La vigencia de este seguro se establece en la carátula del mismo y al finalizar se renovará automáticamente por períodos iguales.

El valor de la prima aumentará para cada renovación con base en el IPC de los últimos doce meses, publicado por el DANE.

Recuerda que en cualquier momento puedes solicitar a SURA que tu seguro no se renueve y adicionalmente, tienes la posibilidad de darlo por terminado si no deseas continuar con la protección que te brinda.

### Pago de la indemnización

El pago está definido de acuerdo con las coberturas del seguro, así:

COBERTURA	PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN
Daños a terceros causados por tu mascota	SURA pagará la indemnización a que está obligada 29 días siguientes a la reclamación, una vez se acredite la ocurrencia y cuantía del siniestro.
Gastos de defensa	SURA te asignará un abogado que te defienda o te reembolsará su costo, en los diez días siguientes, siempre que solicites aprobación previa y los gastos sean necesarios y razonables.
Gastos veterinarios	SURA reembolsará el valor reclamado en los 29 días siguientes a la recepción de la factura correspondiente.
Gastos exequiales y de eutanasia	SURA reembolsará el valor reclamado en los 29 días siguientes a la recepción de la factura correspondiente.



SURA pagará la indemnización en un término inferior a 29 días, contados a partir de la fecha en que se acredite la ocurrencia y cuantía del evento.

Cuentas con dos años para reclamarle a SURA desde que conoces la ocurrencia de uno de los eventos cubiertos por el seguro. En cualquier caso, debes solicitar el pago del seguro dentro de los cinco años siguientes al momento en que ocurrió el evento.

### **Prima**

La prima es el precio que debes pagar por tu seguro y se indica en el certificado de tu póliza. La periodicidad del pago puede ser mensual o anual, de acuerdo con el plan seleccionado.

### **Deducible**

Es el monto o porcentaje de la pérdida que está a su cargo. El deducible de cada cobertura se especifica en la carátula del seguro.

### **Terminación del seguro**

Este seguro termina por las siguientes causas:

- Cuando muera tu mascota
- Cuando tú o SURA decidan terminar el contrato antes de su vencimiento
- Por mora en el pago de la prima

## Procedimiento en caso de reclamación

- En caso de un evento cubierto por este seguro, deberás solicitarle a SURA el pago de la indemnización, acreditando su ocurrencia y cuantía.

### Puedes hacerlo a través de cualquiera de los siguientes canales:



- a)** Línea de atención de SURA en Bogotá, Medellín o Cali al **437 8888** o en el resto del país sin ningún costo al **01 8000 518 888**.
- b)** Desde tu celular, marcando al **#888**.

Para solicitar los servicios de asistencias, puedes comunicarte con las opciones anteriores marcando la opción 1- 7- 3.

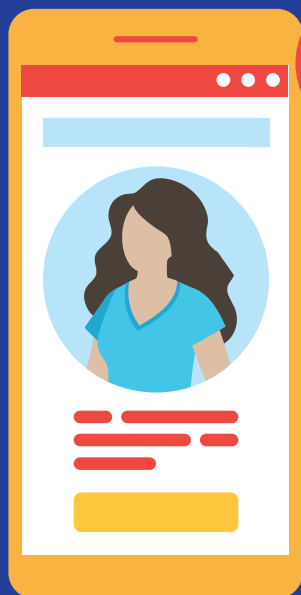
Allí te indicarán los documentos que debes presentar para soportar la reclamación.

## RECUERDA QUE:

- Perderás la protección de este seguro si presentas la reclamación de manera fraudulenta o usando declaraciones o documentos falsos.
- Para el servicio de esterilización y de urgencia dental, hay unos riesgos inherentes a estas intervenciones que no pueden ser previstas de antemano por consiguiente la responsabilidad que de estos se deriven no será asumida por SURA.
- Si debes dinero a SURA y SURA tiene saldos a tu favor, la compañía compensará los valores, de acuerdo con las reglas del Código Civil.
- En los casos en que el contrato sea revocado por ti o por SURA, se te devolverá proporcionalmente el valor de la prima que no se haya devengado.



- Deberás adoptar todas las medidas razonables y necesarias para minimizar la duración o efecto de cualquier evento asegurado y así evitar su extensión y propagación.
- 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 mismo.
- SURA asume exclusivamente la responsabilidad del cumplimiento de las obligaciones relacionadas con el presente contrato frente al consumidor financiero.
- En caso de tener peticiones, quejas o reclamos, podrás comunicarte con las siguientes líneas de atención:



Línea de Atención al Cliente  
Bogotá, Medellín y Cali **437 8888**  
Línea nacional **01 8000 518 888**  
Gratis desde tu celular: **#888**

Para más información visita  
**[www.segurossura.com](http://www.segurossura.com)** y  
**[www.bancodeoccidente.com.co](http://www.bancodeoccidente.com.co)**

