

SEGUROS



# PLAN MASCOTAS

*Condicionado*



# CONDICIONADO

Campo	Descripción del formato	Clausulado	Nota Técnica
1	Fecha a partir de la cual se utiliza	17/12/2021	01/04/2018
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 de la proforma	F-13-18-0009-042	N-01-15-0046
6	Canal de comercialización	DOCI	



## PLAN MASCOTAS

Con este plan tu mascota está protegida en caso de **pérdida, enfermedad, accidente, fallecimiento o daños ocasionados a terceros.**



## ¿CÓMO FUNCIONA PLAN MASCOTAS?

En SURA sabemos que tu mascota es una parte fundamental de la familia y que necesita de toda tu atención y cuidado, por esto te presentamos un seguro especial para ella.

## CAPÍTULO 1: ¿QUÉ CUBRE ESTE SEGURO?

Aquí encontrarás aquellos **casos en los que el seguro protege tu mascota:**

### 1. Cobertura principal

1. Auxilio para gastos de búsqueda

### 2. Coberturas adicionales

2. Gastos veterinarios
3. Auxilio exequial
4. Responsabilidad civil
- 4.1 Protección jurídica

## CAPÍTULO 2: ¿QUÉ NO CUBRE ESTE SEGURO?

Aquí encontrarás aquellos **casos en los que el seguro no podrá proteger a tu mascota:**

### 1. Coberturas adicionales

1. Gastos veterinarios
2. Responsabilidad civil
- 2.1 Protección jurídica
3. Para todas las coberturas

## CAPÍTULO 3: GENERALIDADES

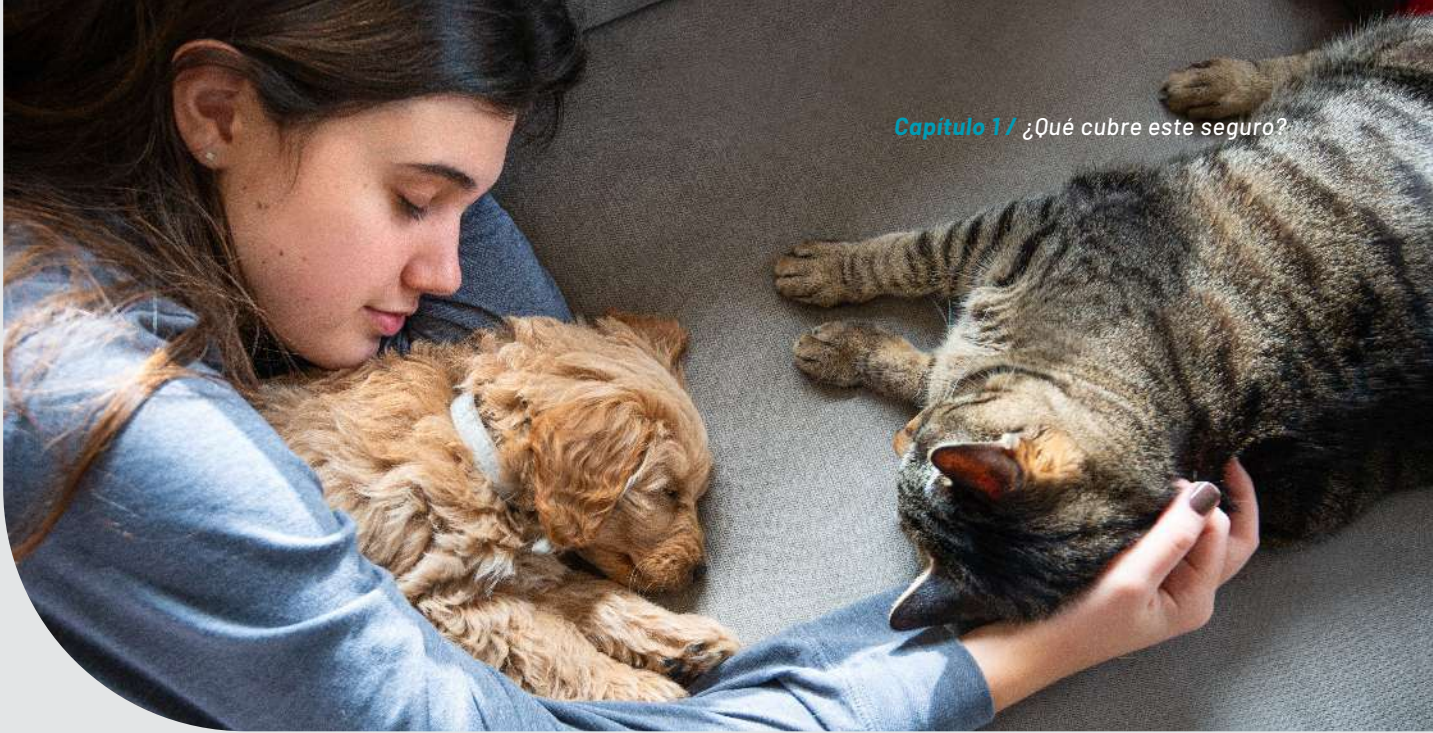
1. Asegurados
2. Edades de ingreso y permanencia
3. Vigencia y renovación del seguro
4. Terminación del seguro
5. Prima
6. Mora en el pago de la prima
7. Recuerda que
8. ¿Cómo reclamar mi seguro?
9. ¿Cómo recibir el pago?
10. Incremento anual de las primas y sumas aseguradas
11. Peticiones, quejas o recursos
12. Área de cobertura

# | Capítulo 1

¿QUÉ  
CUBRE  
ESTE  
SEGURO?







# 1

## COBERTURA PRINCIPAL

# AUXILIO PARA GASTOS DE BÚSQUEDA

**Si se pierde o se roban tu mascota, SURA te pagará la suma asegurada indicada en el certificado del seguro para cubrir los gastos en que incurras para su búsqueda.**

**Para que este pago sea efectuado debe haber transcurrido un mes sin tener noticias de tu mascota. Este lapso estará contado desde el momento en que se pierda o desaparezca.**

**Ten en cuenta que esto tiene que ser demostrable a través de una denuncia o publicaciones en diferentes medios físicos o virtuales.**

**Ten presente que se hace un solo pago durante la vigencia.**

## COBERTURAS ADICIONALES

2

### | GASTOS VETERINARIOS

Si tu mascota sufre un accidente o una enfermedad y requiere atención médica veterinaria, hospitalización, medicamentos para su tratamiento en centro veterinario o en casa, ayudas diagnósticas o exámenes de laboratorio, SURA te reembolsará el valor de los gastos veterinarios pagados, descontando de estos el valor del deducible indicado en el certificado del seguro.

Podrás reclamar esta cobertura 15 días después de haber contratado el seguro. Ten presente que el pago se realizará hasta agotar la suma asegurada durante la vigencia.

3

### | AUXILIO EXEQUIAL

Si tu mascota muere por un accidente, por enfermedad o por vejez, o requiere ser sacrificada; SURA reembolsará los gastos de cremación, disposición de restos fúnebres o entierro.

Podrás reclamar esta cobertura 15 días después de haber contratado el seguro. Ten presente que el pago se realizará hasta agotar la suma asegurada durante la vigencia.

# 4

## RESPONSABILIDAD CIVIL

Durante la vigencia de la póliza, SURA pagará los perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales por los daños materiales y lesiones personales causados a terceros por tu mascota. Ten presente que de cada evento se deberá descontar el valor del deducible indicado en el certificado del seguro.

### 4.1

## PROTECCIÓN JURÍDICA

Si recibes una reclamación por un daño causado por tu mascota y que esté cubierto por este seguro, SURA te asignará un abogado para que lleve el proceso. Si prefieres nombrar un abogado directamente, este costo será reembolsado siempre y cuando solicites aprobación previa a través de la línea de atención y los gastos sean necesarios y razonables. No puedes reconocer tu responsabilidad ni hacer pagos, transacciones o conciliaciones con la víctima, debes contactar a SURA para que te asesore o asigne un abogado.

Ten en cuenta que de cada evento se deberá descontar el valor del deducible indicado en el certificado del seguro.

Recuerda:

- Si un tercero te demanda o reclama por un daño causado por tu mascota debes informar a SURA dentro de los 3 días siguientes para continuar con el debido proceso.





## | Capítulo 2

¿QUÉ NO  
CUBRE  
ESTE  
SEGURO?







## COBERTURAS ADICIONALES

# 1

### GASTOS VETERINARIOS

No recibirás el pago de la cobertura de gastos veterinarios en los siguientes casos:

- Si los gastos son de prevención y mantenimiento de la salud de la mascota.
- Vacunación, desparasitaciones, castración, esterilización o fertilización.
- Gastos de traslado.
- Medicamentos comprados sin prescripción del veterinario.
- Exámenes de diagnóstico cuando no se deriven de un accidente o enfermedad.
- Tratamientos dentales o de mandíbula que no sean consecuencia de un accidente o enfermedad.

# 2

### RESPONSABILIDAD CIVIL

No recibirás el pago de la cobertura de responsabilidad civil en los siguientes casos:

- Enfermedades o infecciones transmitidas por tu mascota.
- Cuando tu mascota sea utilizada en actividades de guardia, seguridad, actividades policiacas, de defensa civil, seguridad pública o privada.
- Los perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales que cause tu mascota y que sean derivados de lesiones, muertes o daños causados a ti como asegurado o alguno de tus parientes hasta cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil.

2.1

## PROTECCIÓN JURÍDICA

No recibirás el pago de la protección jurídica en los siguientes casos:

- Si presentas la reclamación de manera fraudulenta, usando declaraciones o documentos falsos o si renuncias a tus derechos contra los responsables.
- Cuando afrontes un proceso judicial por tu propia cuenta en contra de una orden expresa de SURA.

3

## PARA TODAS LAS COBERTURAS

Si la reclamación está relacionada con las siguientes causas o si estas fueron diagnosticadas antes o después de la compra del seguro:

- Enfermedades, accidentes o eventos sufridos antes de tomar esa póliza.
- Enfrentamientos con otros animales en competencias, exposiciones y peleas.
- Enfermedades como consecuencia del Virus de Inmunodeficiencia Felina (FIV) y del Virus de Leucemia Felina (FELV).
- Si tú mascota se encuentre en proceso de gestación no habrá cobertura en el parto y sus complicaciones o en la recuperación de una cesárea.
- Defectos anatómicos.
- Displasias de caderas.
- Rabia, epidemias y pandemias.

## | Capítulo 3



**GENERALIDADES**



## 1. ASEGURADOS

Solo se pueden asegurar perros y gatos.

## 2. EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA

Este es el rango de edades en el que tu mascota puede ser asegurada:

Cobertura	Ingreso
Todas la coberturas	3 meses a 10 años

Estas edades se validarán en el momento de la expedición y cada vez que se renueva el seguro.

## 3. VIGENCIA Y RENOVACIÓN DEL SEGURO

La vigencia de este seguro será la establecida en el certificado del seguro y al finalizar se renovará de forma automática por periodos iguales.

Recuerda que en cualquier momento tú o SURA podrán señalar que tu seguro no se renueve y adicionalmente, en cualquier momento tienes la posibilidad de dar por terminado el seguro si no deseas continuar con la protección que este te brinda.

## 4. TERMINACIÓN DEL SEGURO

Tu seguro se terminará en los siguientes casos:

- a) En cualquier momento que solicites la cancelación a SURA.
- b) En caso de fallecimiento o pérdida de la mascota.
- c) 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.

## 5. PRIMA

**La prima es el precio del seguro y deberás pagarla al momento acordado con SURA.**

El valor de la prima estará señalado en el certificado del seguro y podrá aumentar cada año, lo cual te será informado en la carátula o en el mismo certificado.



## 6. MORA EN EL PAGO DE LA PRIMA

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

## 7. RECUERDA QUE

Seguros SURA asume exclusivamente la responsabilidad del cumplimiento de las obligaciones relacionadas con el presente contrato frente al consumidor financiero.

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.

## 8. ¿CÓMO RECLAMAR MI SEGURO?

En caso de un siniestro cubierto por este seguro, el tomador del seguro deberá solicitarle a SURA el pago de las indemnizaciones a las que tengan derecho.

Para efectuar la reclamación, validación de los requisitos de documentación a entregar o seguimiento de la reclamación, el tomador del seguro podrá comunicarse a través de los siguientes medios:

- a) Desde cualquier celular: **#888**
- b) Bogotá **601 437 8888**, Medellín **604 437 8888** y Cali **602 437 8888**
- c) Línea gratuita de atención nacional: **01 8000 518 888 opción 2 y luego opción 4**
- d) Correo electrónico: **cemascotas@suramericana.com.co**
- e) WhatsApp corporativo: **315 275 78 88**

## ANÁLISIS DE LA RECLAMACIÓN

Cuando la Compañía cuente con la documentación completa, se procede con el análisis de la reclamación por parte del área delegada, quien se encargará de validar si la reclamación es procedente o no.

La respuesta a tu reclamación será informada a alguno de los datos de contacto registrados en el momento de la expedición del seguro.

SURA te acompañará en todas y cada una de las coberturas de tu seguro hasta el valor asegurado acordado en el certificado de tu seguro.

Ten en cuenta que en el momento del siniestro recibirás el valor de la pérdida, descontando de esta el valor del deducible indicado en el certificado del seguro.

### IMPORTANTE

- Al cliente se le notificará al correo electrónico que tenga registrado los documentos pendientes para el trámite de su reclamación.
- SURA pagará las indemnizaciones dentro de los 28 días calendario siguientes a la fecha en que se certifique la ocurrencia y valor del siniestro.
- Ten en cuenta que si una cobertura (Vida, Invalidez o Exequial) termina porque ocurrió un siniestro, SURA descontará de la indemnización la parte de la prima que tengas pendiente por pagar por el resto de la vigencia.
- Si le debes dinero a SURA y SURA tiene saldos a tu favor, la Compañía compensará los valores, de acuerdo con las reglas del Código Civil.
- Perderás el derecho a ser indemnizado si presentas la reclamación de manera fraudulenta o usando declaraciones o documentos falsos.
- El tomador del seguro contará con 2 años para reclamarle a SURA el pago de una indemnización, contados a partir del momento en que conocen o deben tener conocimiento de la ocurrencia de uno de los eventos cubiertos. En cualquier caso, la reclamación no podrá presentarse después de pasados 5 años contados a partir del momento en que ocurrió el siniestro.



## 9. ¿CÓMO RECIBIR EL PAGO?

Si tienes una cuenta bancaria inscrita, SURA realizará el pago a través de una transferencia electrónica, en caso de no tener una cuenta inscrita, SURA te enviará una comunicación informándote cómo reclamar tu pago.

## 10. INCREMENTO ANUAL DE LAS PRIMAS Y SUMAS ASEGURADAS

El valor asegurado y la prima están señalados en el certificado de tú seguro, estos valores podrán aumentar cada año según el incremento del IPC del último año. Lo anterior te será informado en el certificado del seguro.

## 11. PETICIONES, QUEJAS O RECURSOS

En caso de tener peticiones o quejas, podrás comunicarte con SURA llamando a estos números:

- a) Desde cualquier celular: **#888**
- b) Bogotá **601 437 8888**  
Medellín **604 437 8888**  
Cali **602 437 8888**
- c) Resto del país: **01 8000 518 888**

## 12. ÁREA DE COBERTURA

El área de cobertura es el territorio colombiano.



**LÍNEAS GRATUITAS  
DE ATENCIÓN NACIONAL**

01 8000 518 888 o desde cualquier celular al # 888