

# CONDICIONADO SEGURO VIAJE INTERNACIONAL

CAMPO	DESCRIPCIÓN DEL FORMATO	CLAUSULADO	NOTA TÉCNICA
1	Fecha a partir de la cual se utiliza	20/10/2023	15/11/2018
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-13-18-0084-352	N-01-084-0003
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 INTERNACIONAL”**

## 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 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.

## GASTOS MÉDICOS Y TRASLADOS

Las coberturas de gastos médicos y traslados, así como las asistencias médicas, hacen parte de un único monto asegurado el cual irá disminuyendo de acuerdo con los servicios que se te vayan prestando durante tu viaje.

### 1. GASTOS MÉDICOS POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD

Si como consecuencia de un accidente o una enfermedad no preexistente 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.
- Hospitalización según criterios de SURA en el centro médico más próximo y adecuado para recibir la atención.
- 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.
- 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.

**Parágrafo:** 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.

Los servicios detallados dentro de la cobertura de gastos médicos por accidente o enfermedad aplicarán de igual forma para los gastos médicos por complicaciones de embarazo, por práctica de deportes y por enfermedades preexistentes, aplicando un sublímite de valor máximo asegurado para estas situaciones, el cual irá disminuyendo de acuerdo con los servicios de traslados o asistencias que se te vayan prestando durante tu viaje.

### **1.1 GASTOS MÉDICOS POR COMPLICACIONES DEL EMBARAZO**

SURA asumirá los gastos médicos por complicaciones claras e imprevistas en caso de que estés en embarazo, incluyendo partos prematuros y abortos

espontáneos hasta la semana 32 de gestación.

### **1.2 GASTOS MÉDICOS POR PRÁCTICA DE DEPORTES**

SURA asumirá los gastos médicos por eventos causados por la práctica de deportes extremos 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.

### **1.3 GASTOS MÉDICOS POR ENFERMEDAD PREEXISTENTE**

SURA asumirá los gastos por servicios médicos prestados con el objetivo de estabilizarte si como consecuencia de una enfermedad preexistente desarrollas una descompensación o complicación repentina o súbita durante tu viaje y

necesitas atención médica.

Esta cobertura, se activará solo en caso de un episodio agudo o eventos no predecibles, cuya urgencia requiera la atención en el momento de viaje y no pueda esperarse al regreso a su país de origen. Estabilizarte consistirá en la resolución del cuadro agudo y estarán excluidos los tratamientos a la solución definitiva del problema.

## **2. TRASLADO POR EMERGENCIA**

SURA, de acuerdo con el criterio de su departamento médico, coordinará y pagará tu traslado al centro médico más cercano para que recibas atención en caso de emergencia y, de ser necesario, coordinará el traslado a otra institución médica para continuar tu tratamiento por el evento presentado. En esta cobertura el acompañamiento de un profesional de la salud podrá ser solicitado según instrucciones o requerimientos del equipo médico que este atendiendo tu caso.

## **3. REPATRIACIÓN SANITARIA O FUNERARIA.**

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 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.

## **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 una situación 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. Este servicio tiene un sublímite de valor máximo asegurado.

### **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.

Los gastos de acompañamiento en viaje cuentan con un valor máximo asegurado el cual se distribuye en sublímites de igual proporción para cada asistencia.

### **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 o enfermedad, 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. DESPLAZAMIENTO Y HOSPEDAJE DE UN ACOMPAÑANTE**

Si estando solo en tu viaje te hospitalizan por más de 48 horas, 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. REGRESO DE ACOMPAÑANTE DEL ASEGURADO FALLECIDO**

Si como consecuencia de un accidente o enfermedad mueres en el lugar donde te encuentres, SURA coordinará y pagará los gastos de traslado de un acompañante hasta su 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.

#### **5. GASTOS DE DESPLAZAMIENTO POR REGRESO ANTICIPADO**

SURA coordinará y pagará los gastos de traslado para ti y para máximo 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.

## **SECCIÓN II - QUÉ NO CUBRE ESTE SEGURO**

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

1. Suicidio o intento de suicidio estando o no en uso de tus facultades mentales.
2. Intoxicaciones con sustancias sicoactivas.
3. El uso de vehículos o artefactos aéreos

en calidad de piloto, estudiante de pilotaje, mecánico de aviación o miembro de la tripulación.

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

5. Fisión o fusión nuclear o radioactiva.

6. En ningún caso está permitido la compra durante conexiones.

7. Enfermedades congénitas o lesiones, defectos físicos y enfermedades originadas o adquiridas antes de la contratación, salvo que no las conocieras.

8. 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.

9. 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.

10. Controles, tratamientos o chequeos médicos programados.

11. 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.

12. Traslados médicos o de emergencia en contra de la indicación de SURA o sin su previa autorización por decisiones de tus familiares, acompañantes o de ti como asegurado.

13. Cualquier hecho ocurrido antes de haber iniciado o terminado el viaje.

14. 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:**

14. 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.

15. Cuando el evento haya ocurrido por

mala fe tuya o de tu acompañante.

16. Cuando te niegues a colaborar con el personal designado por SURA para prestarte los servicios de asistencia.

17. 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.

18. Cuando hayas viajado con acompañante(s) y solicites la asistencia de desplazamiento y hospedaje de otro acompañante pretendiendo hacer un relevo entre los mismos. prestarte los servicios de asistencia.

## **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.** Este seguro no tendrá cobertura en países sancionados por la OFAC a excepción de Cuba.

**4.** Este seguro está condicionado a restricciones de edad hasta los 74 años más 364 días.

**5.** 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.

**6.** 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.

**7.** 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.

**8.** Los traslados por emergencia se prestarán dentro de los límites territoriales del país donde haya ocurrido el evento o donde el equipo médico de SURA considere adecuado para tu atención.

**9.** 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.

**10.** Para las coberturas de acompañamiento en viaje, los alimentos, bebidas, llamadas telefónicas y otros gastos adicionales no

mencionados no están incluidos en estas asistencias.

**11.** En ningún caso se pagarán otros gastos aquí no descritos o perjuicios derivados de la contratación directa o actividades realizadas por ti en alguna circunstancia.

**12.** 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.

**13. 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 **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 documentos como tiquetes, pasaporte con ingresos o salidas del país u otros 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 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 o activación 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.

**14.** Si debes dinero a SURA o SURA tiene saldos a tu favor, se compensarán los valores de acuerdo con las reglas del Código Civil del país donde hayas contratado tu seguro.

**15.** 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.

**16.** 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.

**17.** 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.

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

**19.** 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.

### 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.

### D

**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.

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

### E

**Enfermedad preexistente o preexistencia para sura:** Es una patología conocida y/o diagnosticada previamente.

**EPS:** Entidad Promotora de Salud.

### J

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

### L

**Lugar de cobertura:** este seguro opera en Colombia durante tus trayectos y el lugar de destino del viaje. No tiene cobertura en tu lugar de origen.

## S

**Segundo grado de consanguinidad:** grupo familiar que integra hermanos, abuelos y nietos.

**SMDLV: salario mínimo** diario legal vigente definido para el año en curso.

## T

**Tercer grado de consanguinidad:** grupo familiar que integra bisabuelos, biznietos, tíos y sobrinos.

## 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.

## 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 INTERNACIONAL**. 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 en el exterior.

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

### ACCIDENTES PERSONALES

1. Muerte accidental
2. Invalidez, pérdida o inutilización por accidente

### GASTOS MÉDICOS Y TRASLADOS

1. Gastos médicos por accidente o enfermedad
  - 1.1 Gastos médicos por complicaciones del embarazo
  - 1.2 Gastos médicos por práctica de deportes
  - 1.3 Gastos médicos por enfermedad preexistente
2. Traslado por emergencia
3. Repatriación sanitaria o funeraria

### ASISTENCIAS MÉDICAS

1. Urgencias odontológicas
2. Atención médica telefónica, virtual o en domicilio
3. Medicamentos ambulatorios

### ASISTENCIAS AL VIAJERO

1. Gastos de hotel
2. Gastos de desplazamiento
3. Gastos de desplazamiento y hospedaje de un acompañante
4. Regreso de acompañante del asegurado fallecido
5. Gastos de desplazamiento por regreso anticipado

## 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](http://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	20/10/2023	14/07/2018
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 proforma	F-13-18-0015-070	N-01-015-007
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.

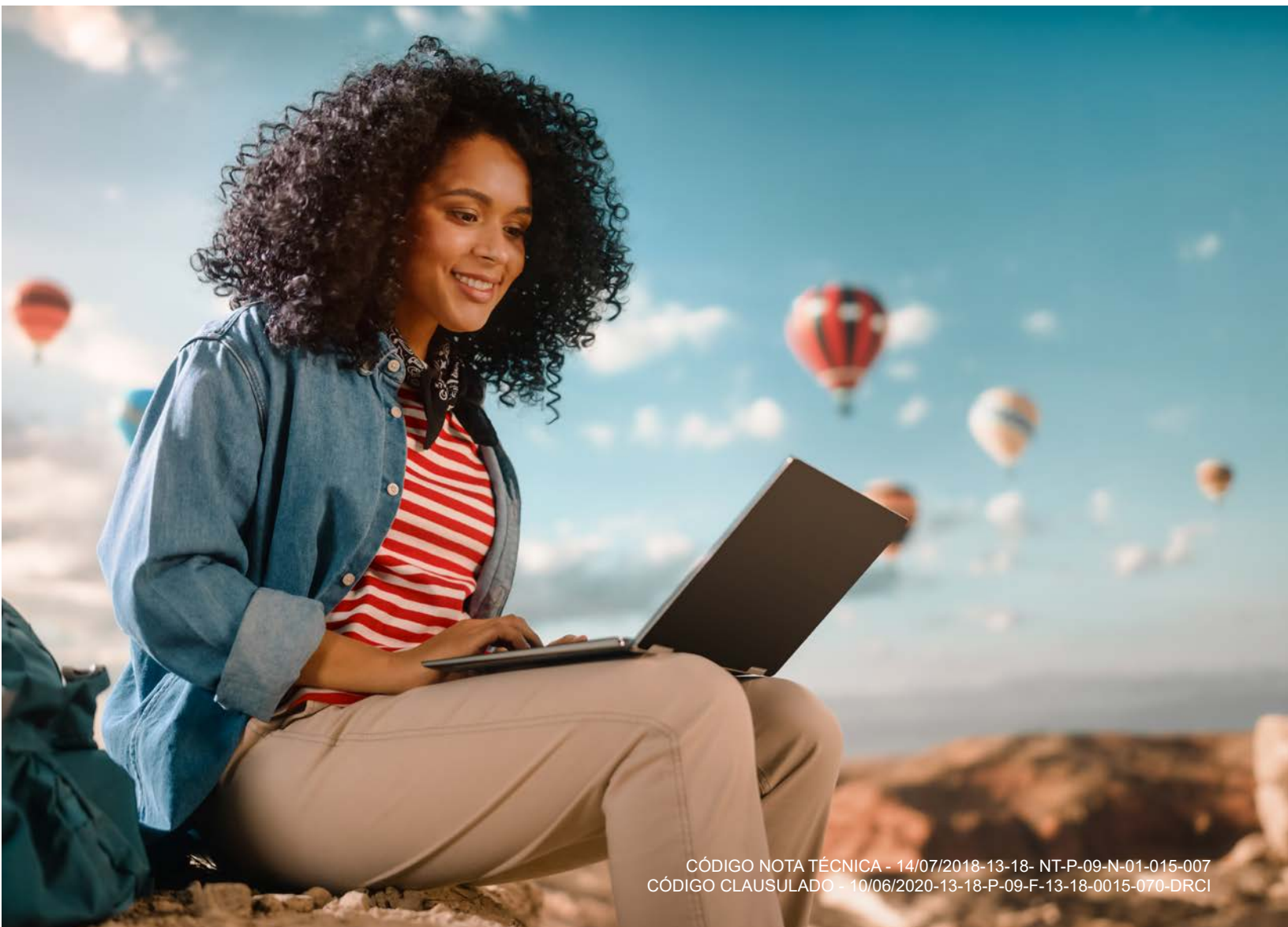
## SECCIÓN II - QUÉ NO CUBRE ESTE SEGURO

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 del bien asegurado que no se haya configurado durante el viaje. cancelación para un mismo trayecto o itinerario de viaje.
6. En ningún caso está permitido la compra durante conexiones.



## 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 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 su pérdida ni daño de estos.
5. 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.

**6. 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.

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



**8.** 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.

**9.** 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.

**10.** SEGUROS SURA ASUME EXCLUSIVAMENTE LA RESPONSABILIDAD DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES

RELACIONADAS CON EL PRESENTE CONTRATO FRENTE AL CONSUMIDOR FINANCIERO.

**11.** 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/ciudad 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 donde 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.

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



# CONDICIONADO SEGURO EQUIPAJE PROTEGIDO

CAMPO	DESCRIPCIÓN DEL FORMATO	CLAUSULADO	NOTA TÉCNICA
1	Fecha a partir de la cual se utiliza	20/10/2023	14/07/2018
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 proforma	F-13-18-0015-069	N-01-015-006
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.



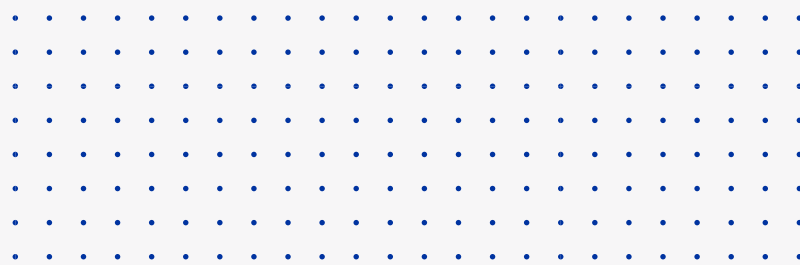
- 5. Retraso o pérdida a causa de una huelga o motín.
- 6. Retraso o pérdida a causa de un embargo, destrucción bajo cuarentena o regulaciones aduaneras.
- 7. En ningún caso está permitido la compra durante conexiones.
- 8. La avería o deterioro de tu(s) pieza(s) de equipaje como consecuencia de la manipulación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

- 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. 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.
- 6. 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.
- 7. 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.

## 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.





**8.** 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.

**9.** 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.

**10.** 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.

**11. 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.



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

**13.** 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.

**14.** 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.

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

**16.** 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/ciudad 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 extravió, robo o retraso que supera el tiempo establecido en el contrato para esta cobertura.

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



# CONDICIONADO SEGURO CANCELACIÓN DE VIAJE

CAMPO	DESCRIPCIÓN DEL FORMATO	CLAUSULADO	NOTA TÉCNICA
1	Fecha a partir de la cual se utiliza	20/10/2023	01/04/2022
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-13-18-0013-115	N-13-18-0013-0029
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 por este motivo. 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, presentas 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

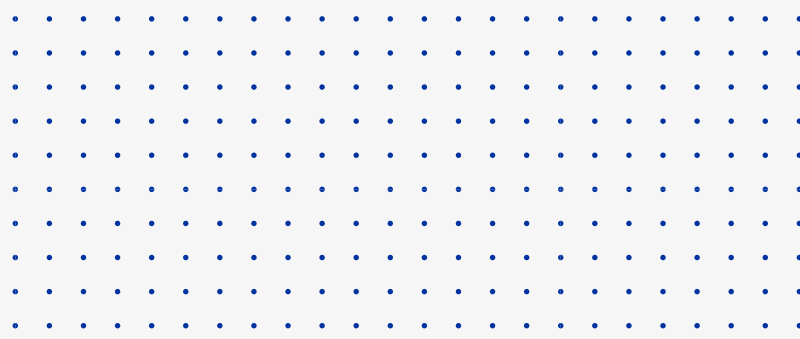
SURA te pagará el valor asegurado si debes cancelar tu viaje por alguno de los siguientes motivos:

- 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. En ningún caso está permitido la compra durante conexiones.
6. Un evento no demostrable.
7. No presentar ningún soporte que demuestre el evento ocurrido.
8. No haber obtenido antes de iniciar el vuelo el pasaporte, la(s) visa(s) o vacuna(s) requeridas en destino o conexiones.



9. No contar con autorización de salida de menores por sus padres o acudientes responsables.

10. No ser admitido por personal migratorio para transitar o ingresar al lugar de destino o conexiones.

11. Una reclamación que presentes de manera fraudulenta o con apoyo de declaraciones falsas o si se emplean otros medios o documentos engañosos o dolosos.

12. 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.

13. Una Guerra Civil o Extranjera, revueltas, manifestaciones populares o cualquier efecto de una fuente radioactiva en el lugar de origen o destino.

14. Falta de pago de tu parte a las compañías contratadas y que por este motivo se haya cancelado tu viaje.

15 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.

16. 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. Para solicitar una reclamación, los motivos de cancelación/interrupción deben ser demostrables y soportados a SURA según condiciones previamente detalladas en cada cobertura.

5. 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.

**6. 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 constante 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 **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 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.

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

**8.** 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.

9. 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.

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

12. 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.

13. 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 al que le aplique el 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.

### 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.

### P

**Primer grado de consanguinidad:** grupo familiar que integra padres e hijos.

### S

**Segundo grado de consanguinidad:** grupo familiar que integra hermanos, abuelos y nietos.

## 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.

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



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