



## SEGURO MASCOTAS SURA

En SURA sabemos que tu mascota es una parte fundamental de tu familia y que necesita de toda tu atención y cuidado. Con el seguro de Mascotas SURA te respaldamos para satisfacer tus necesidades y especialmente, las de tu mascota.



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

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



## Condiciones generales

Campo	Descripción	Formato Condicionado	Formato Nota Técnica
1	Fecha a partir de la cual se utiliza	01/05/2020	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-13-18-0013-091	N-13-18-0013-020
6	Canal de comercialización	DOOI	-



## SECCIÓN I - COBERTURAS

### 1. Responsabilidad civil por daños a terceros y Gastos de defensa

Durante la vigencia de este seguro, SURA pagará los perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales por los daños materiales y lesiones personales causados a terceros por tu mascota.

- Si recibes una reclamación de un tercero por un daño causado por tu mascota que esté cubierto en este 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 de SURA y los gastos sean necesarios y razonables.

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

SURA no otorgará las prestaciones, ni pagará las indemnizaciones establecidas en esta cobertura cuando afrontes un proceso judicial en contra de orden expresa de SURA.

- En caso de que recibas una Reclamación, SURA te prestará un servicio de orientación jurídica para acompañarte en la gestión del siniestro, como por ejemplo, contactar a los afectados, encausar la Reclamación, llegar a acuerdos, etc.

## 2. 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.



## 3. Gastos exequiales y de eutanasia

Si tu mascota muere o necesita ser sacrificada por haber sufrido un accidente, enfermedad terminal o vejez, SURA te reembolsará los gastos por estos servicios.

Un veterinario debe certificar que la muerte ocurrió durante la vigencia de este seguro.

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

## 4. Robo o pérdida de tu mascota:

Si tu mascota es robada o se pierde, SURA te pagará la totalidad de la suma asegurada indicada en la carátula de la póliza para cubrir los gastos en que incurras para su búsqueda. Para reclamar, deben haber transcurrido 30 días sin que tengas noticias de tu mascota y enviar un soporte de extravío, como una denuncia o publicaciones en diferentes medios de comunicación.

## PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN

El pago está definido de acuerdo a las coberturas del seguro

COBERTURA	PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN
Daños a terceros causados por tu mascota	SURA pagará la indemnización a que está obligada en el plazo de 1 mes, una vez el asegurado 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 15 días siguientes, siempre que solicites aprobación previa y los gastos sean necesarios y razonables.
Gastos veterinarios	SURA reembolsará el valor reclamado dentro del mes siguiente a la recepción de la factura correspondiente.
Gastos exequiales y de eutanasia	SURA reembolsará el valor reclamado dentro del mes siguiente a la recepción de la factura correspondiente.
Gastos por robo o pérdida de la mascota	SURA reembolsará el valor reclamado dentro del mes siguiente a la recepción de la factura correspondiente.

Perderás la protección de este seguro si presentas la reclamación de manera fraudulenta, o usando declaraciones o documentos falsos.

Tú o tus familiares cuentan con dos años para reclamarle a SURA, desde que conocen o hayan debido conocer 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.

### SECCIÓN II- EXCLUSIONES

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

- Infecciones o enfermedades transmitidas por tu mascota para la cobertura de daños a terceros.
- Enfrentamientos con otros animales en competencias, exposiciones y peleas ilegales.

- Enfermedades o accidentes sufridos antes de tomar este seguro.
- Accidentes cuando tu mascota sea utilizada en actividades de guardia, seguridad, actividades policiacas, de defensa civil, seguridad pública o privada.
- Enfermedades como consecuencia del Virus de Inmunodeficiencia Felina (FIV) y del Virus de Leucemia Felina (FELV).

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

- Prevención y mantenimiento de la salud.
- Vacunación, desparasitación, castración, esterilización, fertilización.
- Traslado de la mascota.
- Exámenes de diagnóstico cuando no se deriven de un accidente o enfermedad.
- Relacionados con la rabia.
- Por alteraciones hormonales.
- Dentales o de mandíbula que no sean consecuencia de un accidente.



- Aquellos realizados en clínicas veterinarias que no estén legalmente constituidas.
- Gestación.
- Defectos anatómicos.
- Displacías de caderas.

**Tampoco podrás hacer uso de las coberturas cuando tu mascota:**

- Se encuentre bajo el efecto de sustancias alucinógenas o bajo los efectos del alcohol.
- Haya sido lastimada de forma dolosa por ti o por algún pariente hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil.

SURA no pagará los perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales derivados de las lesiones, muertes o daños hayas sufrido tú, como dueño de la mascota o tus familiares, hasta dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil.

## SECCIÓN III- ASISTENCIAS

El seguro de Mascotas SURA te permite acceder a los siguientes planes asistenciales.

En la carátula de tu póliza aparecerá el Plan que elegiste.

Ten en cuenta que podrás empezar a hacer uso de ellas, 15 días después de la contratación del seguro.



## Plan Básico:

SERVICIOS	COBERTURA	LIMITES POR EVENTOS
Guardería en caso de hospitalización o viaje del dueño	\$250.000 por evento/ copago 30.000 por evento	2 eventos por vigencia póliza hasta 5 días continuos
Informes de vacunas para la mascota	Ilimitado	Ilimitado
Asistencia legal daño a terceros	Ilimitado	Ilimitado
Orientación nutricional veterinaria	Ilimitado	Ilimitado
Baño para la mascota	\$100.000 por evento copago \$15.000	1 evento por vigencia póliza
Entrega de medicamentos a domicilio	\$89.000 por evento	2 eventos por vigencia de póliza
Orientación psicológica dueño por fallecimiento mascota	Ilimitado	Ilimitado
Refuerzo antirrábico anual	\$89.000 por evento	1 evento por vigencia póliza
Referencia y coordinación de servicios mascota	Ilimitado	Ilimitado
Paseador canino	3 eventos máximo medio día	3 eventos por vigencia póliza



## Plan Clásico:

SERVICIOS	COBERTURA	LIMITES POR EVENTOS
Guardería en caso de hospitalización o viaje del dueño	\$250.000 por evento/ copago 30.000 por evento	2 eventos por vigencia póliza hasta 5 días continuos
Informes de vacunas para la mascota	Ilimitado	Ilimitado
Asistencia legal daño a terceros	Ilimitado	Ilimitado
Orientación nutricional veterinaria	Ilimitado	Ilimitado
Baño para la mascota	\$100.000 por evento copago \$15.000	1 evento por vigencia póliza
Entrega de medicamentos a domicilio	\$89.000 por evento	2 eventos por vigencia de póliza
Orientación psicológica dueño por fallecimiento mascota	Ilimitado	Ilimitado
Refuerzo antirrábico anual	\$89.000 por evento	1 evento por vigencia póliza
Referencia y coordinación de servicios mascota	Ilimitado	limitado
Paseador canino	3 eventos máximo medio día	3 eventos por vigencia póliza
Pipeta antipulgas	\$52.000 por evento	1 evento por vigencia póliza
Traslado de mascota por emergencia	\$120.000 por evento	3 evento por vigencia póliza





## Plan Global:

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

## 1. 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.

## 2. Informe de vacunas para la mascota

En caso de que necesites información sobre la vacunación de tu mascota, cuáles son los costos y lugares para hacerlo, como por ejemplo, qué es y cómo funciona la primovacuna de las mascotas (las primeras vacunas, previas a cumplir 8 meses tanto de gatos como de perros), cuáles vacunas están incluidas en la pentavalente y hexavalente, qué vacunas deben tener la mascota para salir del país con él, entre otras, SURA te brindará toda la información necesaria vía telefónica, las 24 horas del día.

## 3. 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.

## 4. 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.



## 5. 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.

## 6. 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.

## 7. Orientación psicológica telefónica al asegurado y su familia por fallecimiento de la 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.

## 8. 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.

## 9. Referencia y coordinación de servicios para la 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.

### **10. 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

### **11. 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.

### **12. Traslado de mascota por emergencia**

En caso de 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.

### **13. Esterilización de la mascota**

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, este servicio es profiláctico (evitar gestación de la mascota) no terapéutico (si la mascota tiene una enfermedad)



#### **14. Urgencia dental para la mascota**

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.

#### **15. 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.



**Las ciudades en las que se prestarán los servicios de asistencia son las siguientes, siempre y cuando, exista la infraestructura necesaria para el servicio en los centros veterinarios:**

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

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 p.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.

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 asistenciales, la póliza de seguros deberá estar vigente.



Cuando solicites alguna de las asistencias no quiere decir que estés haciendo uso de las coberturas y, por tanto, el valor asegurado no se agotará.

No se prestarán ni se reembolsarán los servicios asistenciales cuando contrates sin previa autorización de SURA.

## SECCIÓN IV- OTRAS CONDICIONES

**Vigencia del seguro:** anual.

**Lugar de cobertura:** Colombia.

**Edad de aseguramiento:** puedes tomar la póliza para proteger a tu mascota siempre y cuando tenga más de 3 meses y menos de 9 años de edad.

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 es el señalado en la carátula y es el límite máximo que SURA paga en caso de un siniestro. El pago de cada siniestro disminuye el valor asegurado total, es decir, no existe restablecimiento automático del mismo.

**El deducible** es el monto o porcentaje de la pérdida que está a tu cargo. El deducible de cada cobertura está en la carátula o en las condiciones particulares.

**La prima** es el precio que debe pagar por su seguro y se indica en la carátula de su póliza.

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 al asegurador para exigir el pago de la prima devengada y los gastos causados con ocasión de su expedición.

**Renovación:** La vigencia de este seguro es la establecida en la carátula y al finalizar se renovará automáticamente por períodos iguales. El valor de la prima aumentará para cada renovación y el precio se te informará.

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

## OBLIGACIONES COMO ASEGURADO

- Pagar el valor de tu seguro.
- 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.
- Informar a SURA en los tres días siguientes al momento en que te enteres de una reclamación.
- Probar la ocurrencia y cuantía del siniestro, de acuerdo con el artículo 1077 del Código de Comercio.
- Informar a SURA los otros seguros que hayas contratado y que tengan las mismas coberturas ofrecidas por este seguro.



- Para la cobertura de Gastos de defensa por daños a terceros causados por tu mascota, debes informar a SURA dentro de los tres días siguientes al momento en que te notifiques de la demanda para definir tu estrategia de defensa.

Si incumples cualquiera de estas obligaciones, SURA podrá reducir la indemnización en el valor de los perjuicios ocasionados o cobrarte los perjuicios que esto le cause.

- Debes declarar sinceramente el estado del riesgo al momento de solicitar el seguro. El incumplimiento de esta obligación producirá la nulidad relativa del seguro.

## Terminación del seguro:

### Este seguro termina por las siguientes causas:

- Cuando muera tu mascota
- Cuando usted o SURA decidan terminar el contrato antes de su vencimiento.
- Por mora en el pago de la prima.
- Cuando se agote el valor asegurado de la totalidad de los amparos.

## Compensación:

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 caso de tener peticiones, quejas o reclamos, podrás comunicarte con las siguientes líneas de atención:

Bogotá, Medellín y Cali: **437 8888**

Línea Nacional: **01 8000 518 888**

Gratis desde tu celular: **#888**

## ¿Cómo reclamar o solicitar una asistencia?

- Desde un celular marcando al **#888**
- Desde un fijo marcando al **4378888** desde Cali, Bogotá o Medellín
- Desde un fijo marcando a la línea gratuita de atención **018000518888** desde el resto del país.
- Opciones **1-7**

### Podrás soportar tu reclamación enviando los siguientes documentos al correo que desde la línea te indicarán:

- Descripción de los hechos.
- Historia clínica de tu mascota.
- Historia clínica del tercero afectado.
- Factura correspondiente que debe tener tu nombre y el de tu mascota.
- Los demás que se te soliciten de acuerdo al caso concreto.

Recuerda que cuentan con 2 años desde que conocen o hayan debido conocer la ocurrencia de uno de los eventos cubiertos por el seguro para reclamarle a SURA. En cualquier caso, debes solicitar el pago del seguro dentro de los cinco años siguientes al momento en que ocurrió el evento. Recuerda que SURA descontará de la indemnización, la parte de la prima que tengas pendiente por pagar.

## SECCIÓN V – DEFINICIONES

**Asegurado:** es el dueño de la mascota.

**Gastos de defensa:** honorarios, costas y expensas necesarias para negociar acuerdos o para la defensa de alguna reclamación cubierta por este seguro, sea judicial o extrajudicial, en su contra.

**Mascota:** perro o gato.

**Reclamación:** toda demanda, citación a conciliación prejudicial, requerimiento judicial o extrajudicial o proceso, iniciado en su contra, para obtener una indemnización de perjuicios.

