

SEGUROS



Condicionado  
**Plan Seguro por Uso**



Campo	Descripción del formato	Clausulado	Nota técnica
1	Fecha a partir de la cual se utiliza	02/04/2020	02/04/2020
2	Tipo y número de la entidad	1318	1318
3	Tipo de documento	P	NT-P
4	Ramo al cual accede	03	03
5	Identificación interna de la proforma	F-13-18-0040-233	N-13-18-0040-008
6	Canal de comercialización	D00I	

## Seguro de Autos

### Plan Seguro por Uso

En este documento encontrarás:

- Coberturas, derechos y obligaciones que tienes como asegurado, así como los conductores registrados por el uso y los kilómetros que recorran tanto en el carro amparado como en cualquier otro carro sea asegurado o no.
- Compromisos que SURA adquirió por haber contratado este Seguro de Autos.

# Contenido

## ● Sección 1 - Exclusiones generales

### ● Sección 2 - Glosario

1. Accidente
2. Accidente de tránsito
3. Beneficiario
4. Conductor registrado
5. Equipaje
6. Hurto
7. Pérdida permanente de capacidad laboral
8. Pérdida de manos y pies
9. Pérdida de visión, audición y habla
10. Siniestro

### ● Sección 3 - Coberturas principales

1. Daños a terceros
2. Gastos de defensa judicial

### ● Sección 4 - Coberturas opcionales

1. Daños
2. Hurto
3. Accesorios y equipos especiales
4. Gastos de transporte
5. Alternativa de movilidad
6. Accidentes al conductor
7. Accidentes a ocupantes
8. Viajes del asegurado

## ● Sección 5 - Otras condiciones

1. Inicio de cobertura
2. Lugares de cobertura
3. Vigencia y renovación
4. Prima
5. Valor asegurado
6. Deducible
7. Pérdidas totales y parciales
8. Obligaciones en caso de siniestro
9. Reclamación y pago de la indemnización
10. Salvamento
11. Recobro a terceros
12. Independencia de coberturas
13. Amparo patrimonial
14. Compensación
15. Terminación del contrato
16. Notificaciones

## ● Sección 6 - Asistencia

1. Servicios en caso de lesiones, enfermedad o muerte en el carro asegurado
2. Servicios en caso de que el carro no funcione.
3. Servicio de asistencia jurídica
4. Exclusiones
5. Reembolso en casos excepcionales
6. Solicitud de asistencias y presentación de reclamaciones

## Sección 1 – Exclusiones generales

### 1. Exclusiones PARA TODAS LAS COBERTURAS

Además de las exclusiones aplicables a todas las coberturas, SURA no pagará las indemnizaciones establecidas en esta cobertura cuando:

- a) El carro sea retenido, embargado o decomisado por la autoridad, excepto que sea consecuencia de un evento cubierto.
- b) El carro sea empleado para uso distinto al establecido en la carátula, o se utilice para transporte remunerado de pasajeros, o se destine para la enseñanza de conducción o participe en competencias, demostraciones o entrenamientos automovilísticos de cualquier clase.
- c) El carro hale a otro carro; sin embargo, sí tendrán cobertura de daños a terceros aquellos carros no motorizados (remolques) que sean halados o cargados ocasionalmente por el carro asegurado, pero sin que estén cubiertos los daños al remolque y a la carga transportada.
- d) Se haya arrendado o subarrendado el carro.
- e) Se haya vendido o transferido la propiedad del carro, sea que esta transferencia conste o no por escrito e independientemente de que haya sido inscrita o no ante la entidad que determine la ley.
- f) En la reclamación exista mala fe o se presenten documentos falsos o adulterados, engañosos o que no coincidan con la realidad por parte del asegurado, del conductor registrado, de un conductor autorizado o del beneficiario de la persona autorizada para presentar la reclamación.
- g) Exista dolo por parte del asegurado, el conductor registrado, el conductor autorizado o del beneficiario de la persona autorizada para presentar la reclamación.
- h) Sean causadas directa o indirectamente por guerra, declarada o no, actos de fuerzas extranjeras, reacción o radiación nuclear o contaminación radiactiva.
- i) Sean causadas directa o indirectamente por estafa, abuso de confianza o cualquier otro delito contra el patrimonio económico, de acuerdo con las definiciones del código penal.
- j) Que al momento del evento el conductor no esté registrado en uno de los medios definidos por SURA.
- k) Se desactive la geolocalización del celular. O sino esta reportando regularmente durante los trayectos.



## Sección 2 - Glosario

### A

#### Accidente

Hecho súbito, imprevisto y ajeno a la voluntad del tomador, asegurado, conductor registrado, conductor autorizado o beneficiario.

#### Accidente de tránsito

Evento involuntario, generado al menos por un vehículo en movimiento, que causa daños a personas o bienes involucrados en el.

\*Aplica para las coberturas de accidentes al conductor y ocupantes.

### B

#### Beneficiario

Para todas las coberturas, excepto asistencia, es la persona natural o jurídica que en caso de un siniestro cubierto por este seguro tiene derecho a ser indemnizada. Para la cobertura de asistencia, los beneficiarios son:

- El conductor asegurado, el conductor registrado o la persona a la que le prestes el carro asegurado.
- Los demás ocupantes del carro asegurado, cuando sean afectados por un accidente.

### C

#### Conductor Registrado

Es la persona registrada por parte del asegurado de acuerdo a las políticas definidas por SURA, sea en el momento de la cotización o en otros medios habilitados por la compañía, como conductor autorizado del carro asegurado y que bajo las premisas de este seguro, según su movilidad en términos de kilómetros recorridos y hábitos, permiten el cálculo de la tarifa en cada vigencia. Así mismo, su calidad de conductor del vehículo asegurado, habilita que operen las diferentes coberturas de este seguro según lo descrito en este condicionado.

### E

#### Equipaje

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.

### 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, de acuerdo a las definiciones del código penal.

### P

#### Pérdida permanente de capacidad laboral

Pérdida permanente de capacidad laboral es aquella certificada por una ARL, EPS o AFP con base en el Manual Único de Calificación de Invalidez vigente. En caso de discrepancia entre el dictamen de la entidad que certifica la pérdida permanente de capacidad laboral y SURA o si te encuentras amparado por regímenes especiales como el del Magisterio, las Fuerzas Armadas o Ecopetrol, se tendrá como prueba definitiva el dictamen de la Junta Regional de Calificación de Invalidez de acuerdo con el Manual Único de Calificación.

#### Pérdida de manos y pies

Pérdida de manos y pies es la inutilización o amputación traumática o quirúrgica por la muñeca o por el tobillo, respectivamente, o parte proximal de éstos.

#### Pérdida de visión, audición y habla

Pérdida de visión, audición y habla es la pérdida total e irreparable de la visión por un ojo o de la audición por ambos oídos o del habla, respectivamente.

### S

#### Siniestro

Es que ocurra uno de los eventos que cubre este seguro. Todos los daños que sean consecuencia de una misma causa o evento protegido por una de las coberturas se entienden como un solo siniestro.

## Sección 3 – Coberturas principales

### 1. DAÑOS A TERCEROS

#### 1.1. Cobertura

SURA pagará los perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales que sean consecuencia de daños que le causes a otra persona o a sus bienes, derivados de un accidente con:

- a) El carro asegurado cuando tú o cualquiera de los conductores registrados lo estaban manejando.
- b) El carro asegurado cuando lo estaba manejando una persona a la que se lo prestaste.
- c) El carro asegurado cuando se haya desplazado solo o no se encuentre en movimiento.
- d) Un carro diferente del carro asegurado si tú o los conductores registrados, lo estaban manejando debidamente autorizados.

Esta cobertura está condicionada a que tú o los conductores registrados, o la persona autorizada que conduce el carro, sea civilmente responsable frente a la persona a la cual se le causaron los daños y que esta responsabilidad no se derive de un contrato.

Cuando se maneje un carro prestado, esta cobertura está condicionada a que éste sea de la misma clase y servicio del carro asegurado, y que no sea de propiedad del asegurado, ni del conductor registrado, ni del cónyuge, ni del compañero (a) permanente, o hijo de cualquiera de los dos.

### 1.2. Exclusiones DAÑOS A TERCEROS

Además de las exclusiones aplicables a todas las coberturas, SURA no pagará las indemnizaciones establecidas en esta cobertura cuando:

- a) Los daños sean causados a cosas que estaban dentro del carro asegurado en el momento del accidente o que estaban siendo transportadas por éste.
- b) Los daños y perjuicios sean causados a miembros de la familia del asegurado, de la familia de los conductores registrados o de la persona a la que le preste el carro asegurado. Son miembros de una familia: los esposos, compañeros permanentes, hijos, padres, hermanos y tíos. Tampoco están cubiertos los daños causados a las cosas de alguno de ellos.
- c) Los daños sean causados al carro prestado que estaba manejando debidamente autorizado el asegurado o los conductores registrados.
- d) Daños causados al remolque y a cualquier bien o mercancía en el transportada.

### 2. GASTOS DE DEFENSA JUDICIAL

#### 2.1. Cobertura

Si un tercero te presenta a ti como asegurado o conductor registrado, o a la persona a la que le prestaste el carro, una reclamación extrajudicial o judicial, sea civil o penal, por un accidente amparado por la cobertura de daños a terceros, SURA les asignará un abogado que los defienda y hará las investigaciones y reconstrucciones de los hechos que sean necesarias para su defensa, cubriendo todos los costos que ello implique.

Si prefieres nombrar un abogado directamente, SURA te reembolsará su costo hasta el límite del valor asegurado siempre y cuando hayas solicitado la aprobación previa de SURA.

Esta cobertura reemplaza la cobertura de costos del proceso establecida en el artículo 1128 del Código de Comercio.

## 2.2. Exclusiones GASTOS DE DEFENSA JUDICIAL

Además de las exclusiones establecidas para la cobertura de daños a terceros, SURA no otorgará las prestaciones o pagará las indemnizaciones establecidas en esta cobertura cuando el asegurado, el conductor registrado, o la persona a la que el asegurado le preste el carro, afronten un proceso judicial sin la autorización de SURA.



## Sección 4 - Coberturas opcionales

### 1. DAÑOS

#### 1.1. Cobertura

SURA te pagará como asegurado según lo que hayas contratado, la pérdida total o parcial del carro asegurado y de sus accesorios, causadas por daños materiales que sean consecuencia directa de:

- a) Accidente, hecho súbito, imprevisto y ajeno a la voluntad del tomador, asegurado, conductor registrado, conductor autorizado o beneficiario.
- b) Actos malintencionados de terceros, excepto hurto e intento de hurto.
- c) Terrorismo.
- d) Eventos de la naturaleza como terremotos, incendios, inundaciones, entre otros.
- e) Un evento en el que vaya manejando el asegurado o un conductor registrado.

#### 1.2. Exclusiones DAÑOS

Además de las exclusiones aplicables a todas las coberturas, SURA no pagará las indemnizaciones establecidas en esta cobertura cuando:

- a) Daños eléctricos, electrónicos, mecánicos e hidráulicos, siempre y cuando sean consecuencia de alguna de las siguientes causas:
  - I. Uso o desgaste natural del carro o la fatiga del material en las piezas del mismo.
  - II. Deficiencias del servicio de reparación, lubricación o mantenimiento. Si dichos daños dan lugar a un volcamiento, choque o incendio las pérdidas estarán cubiertas por este seguro, salvo el costo de reparación de la pieza que dio lugar al accidente.
- b) Daños por falta o insuficiente lubricación o refrigeración incluyendo daños mecánicos o hidráulicos ocurridos al motor, a la caja de velocidades y a la caja de dirección del carro.
- c) Daños por mantener encendido el carro, seguir conduciéndolo o ponerlo en marcha después de ocurrido un siniestro sin antes haber realizado las reparaciones técnicas necesarias.
- d) Daños causados al carro asegurado cuando este es manejado por alguien diferente del asegurado o conductor registrado.

## 2. HURTO

### 2.1. Cobertura

SURA te pagará como asegurado según lo que hayas contratado, la pérdida total o parcial del carro asegurado causadas por su desaparición, como consecuencia de hurto, así como los daños materiales derivados de un intento de hurto, de acuerdo a las definiciones del código penal.

### Servicios adicionales

#### Grúa y protección del carro

En caso de una pérdida por un evento cubierto por daños o hurto, según lo que hayas contratado, SURA te pagará como asegurado según los gastos en que incurras de manera indispensable y razonable para proteger o transportar el carro. Los gastos de desplazamiento se cubrirán hasta el taller de reparaciones o parqueadero más cercano al lugar del evento y debe ser autorizado por SURA.

SURA pagará máximo el 20% del costo de la reparación menos el deducible de la cobertura afectada.

#### Parqueadero

SURA te reembolsará como asegurado según los gastos de parqueadero cuando, como consecuencia de un evento cubierto el carro sea llevado al sitio que determine la autoridad competente, con un límite máximo de 15 días calendario y hasta por un salario mínimo diario legal vigente por día de estacionamiento.

#### Traspaso

En caso de pérdida total por daños o hurto, según lo que hayas contratado, SURA te pagará como asegurado los costos de traspaso y, si es necesario, cancelación de matrícula hasta un límite de 60 salarios mínimos legales diarios vigentes. Los valores asumidos por SURA no incluyen deudas que pudieras tener por impuestos, multas, embargos, entre otros y requiere que la matrícula del carro esté a tu nombre.







## 3. ACCESORIOS Y EQUIPOS ESPECIALES

### 3.1. Cobertura

Si reclamas por la cobertura de daños o hurto según lo contratado y adicionalmente por esta, si el carro asegurado tiene accesorios o equipos especiales, incluyendo blindaje, que no sean necesarios para su funcionamiento normal y que sean diferentes a aquellos con los cuales venía al salir de la fábrica, SURA te pagará como asegurado su pérdida de acuerdo con las siguientes condiciones:

- a) Que se hayan inspeccionado.
- b) Que se hayan asegurado explícitamente.
- c) Que se encuentren instalados y fijos en el carro
- d) En el caso de blindaje, que no supere el valor comercial del carro.

Estos accesorios y equipos quedarán cubiertos bajo las mismas coberturas contratadas para el carro.

Si presentas reclamación, SURA pagará el reemplazo de las llaves de tu carro en caso que se pierdan o se dañen, sin aplicar ningún deducible. SURA te pagará máximo dos reemplazos de llaves durante la vigencia del seguro.

### 3.1. Exclusiones ACCESORIOS Y EQUIPOS ESPECIALES

Además de las exclusiones aplicables a todas las coberturas, a este amparo le aplican las mismas exclusiones que a la cobertura de daños.

## 4. GASTOS DE TRANSPORTE

### 4.1. Cobertura

Puedes contratar solo una de las siguientes coberturas de gastos de transporte por no poder usar el carro asegurado por accidente o hurto.

- a) SURA te pagará por pérdida total daños, o pérdida total hurto, según lo hayas contratado, desde el día siguiente al momento de la reclamación, una suma diaria hasta por 30 días calendario.
- b) SURA te pagará una suma única por la pérdida parcial o total, por daños o hurto del carro, según lo que hayas contratado.

## 4.2. Exclusiones GASTOS DE TRANSPORTE

Además de las exclusiones aplicables a todas las coberturas, a este amparo le aplican las mismas exclusiones que a la cobertura de daños.

### 5. ALTERNATIVA DE MOVILIDAD

Esta cobertura opera si la contratas expresamente; así mismo, si reclamas por la cobertura de daños o hurto según lo contratado, SURA te entregará una solución para tu movilidad. Podrás disponer de esta alternativa, desde el día hábil siguiente al momento de la reclamación, si tu carro no puede movilizarse, o desde el día en que éste ingrese al taller, y hasta que te entreguen tu carro reparado, sin que supere los días contratados. Estos días se reestablecen por cada siniestro presentado.

Entre las alternativas que podrá ofrecer SURA están: carro de reemplazo, vales de taxi, montos en dinero, entre otros.

La cobertura no aplica si tu carro es inmovilizado por una autoridad competente.

### 6. ACCIDENTES AL CONDUCTOR

#### 6.1. Cobertura

Si tienes contratada la cobertura y como consecuencia de un accidente de tránsito, conduciendo el carro asegurado, tú como asegurado, o el conductor registrado muere, se invalida o sufre una desmembración o una inutilización de una parte de su cuerpo, SURA pagará los porcentajes del valor asegurado que a continuación se indican:

% a indemnizar	Evento
100%	<ul style="list-style-type: none"><li>• Por muerte.</li><li>• Por toda lesión que le produzca una pérdida permanente de capacidad laboral igual o superior al 50%.</li><li>• Por la pérdida total e irrecuperable de la visión por ambos ojos.</li><li>• Por la pérdida o inutilización total y permanente de ambas manos o de ambos pies o de una mano y un pie.</li><li>• Por la pérdida total e irrecuperable de la visión por un ojo, conjuntamente con la pérdida o inutilización total y permanente de una mano o de un pie.</li><li>• Por la pérdida total e irrecuperable del habla o de la audición por ambos oídos.</li></ul>
60%	<ul style="list-style-type: none"><li>• Por la pérdida o inutilización total y permanente de una mano o de un pie.</li><li>• Por pérdida total e irrecuperable de la visión por un ojo.</li></ul>
20%	<ul style="list-style-type: none"><li>• Por la pérdida o inutilización total y permanente del dedo pulgar de una de las manos.</li></ul>
10%	<ul style="list-style-type: none"><li>• Por la pérdida o inutilización total y permanente de uno de los dedos restantes de las manos.</li><li>• Por la pérdida o inutilización total y permanente de uno de los dedos de los pies.</li></ul>

Esta cobertura está condicionada a que la muerte, invalidez, pérdida o inutilización se haya presentado dentro de los 180 días siguientes al accidente de tránsito.

La indemnización en caso de muerte será pagada al esposo o compañero permanente y a los herederos del fallecido o a falta de estos a los de ley; en los demás casos el beneficiario será el conductor.

## 7. ACCIDENTES A OCUPANTES

### 7.1. Cobertura

Si tienes contratada la cobertura y al momento del accidente de tránsito con el carro asegurado, los ocupantes mueren, se invalidan o sufren una desmembración o una inutilización de una parte de su cuerpo, SURA pagará los porcentajes indicados en el numeral 6.1 de accidentes al conductor.

- Esta cobertura está condicionada a que la muerte, invalidez, pérdida o inutilización se haya presentado dentro de los 180 días siguientes al accidente de tránsito.
- Aplica límite por ocupante y hasta el cupo de pasajeros permitido en la matrícula del carro.
- La indemnización en caso de muerte será pagada al esposo o compañero permanente y a los herederos del fallecido o a falta de estos a los de ley; en los demás casos el beneficiario será el ocupante lesionado.
- El límite de valor asegurado de las coberturas 6 y 7 opera de manera independiente.

### Exclusiones ACCIDENTES AL CONDUCTOR Y A OCUPANTES

Además de las exclusiones aplicables a todas las coberturas, SURA no pagará las indemnizaciones establecidas en esta cobertura cuando:

- a) Un evento diferente a un accidente de tránsito.
- b) Suicidio o tentativa de suicidio o lesiones que tú como asegurado, el conductor registrado o el pasajero, se causen a sí mismos, estando o no en uso normal de sus facultades mentales.
- c) Muerte de ocupantes cuando el conductor era diferente del asegurado o conductor registrado.
- d) Muerte del conductor cuando este era diferente del asegurado o no estaba registrado.

## 8. VIAJES DEL ASEGURADO

Si tienes contratada esta cobertura, debes tener en cuenta que solo aplica para el asegurado.

### 8.1. Accidentes en viaje

Si mueres, te invalidas o sufres una desmembración o una inutilización de una parte de tu cuerpo, cuando esta se dé como consecuencia de un accidente ocurrido durante tu viaje, SURA pagará a tus beneficiarios el valor asegurado, con las mismas condiciones de los anteriores porcentajes a indemnizar indicados en el numeral 6.1.

### 8.2. Gastos médicos por accidente o enfermedad en viajes

Si como consecuencia de un accidente o una enfermedad requieres atención médica durante tu viaje, SURA coordinará y pagará los servicios médicos realizados hasta por \$1.500.000 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 viaje.

### 8.3. Renta por hospitalización en viajes

Si como consecuencia de un accidente o enfermedad no preexistente al momento de iniciar la vigencia de esta cobertura, te hospitalizan por dos o más días durante tu viaje, SURA te pagará una renta por los días que resultes hospitalizado, sean continuos o discontinuos, siempre y cuando sea por la misma causa y siempre sujetándose a un máximo de días establecido en las condiciones particulares.

### 8.4. Asistencias médicas en viajes

a) Urgencias odontológicas: SURA a través de su red de proveedores coordinará y pagará los gastos por atención de urgencias odontológicas en caso de infección o accidente.

b) SURA te prestará el servicio de orientación médica telefónica 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.

## Exclusiones VIAJES DEL ASEGURADO

Además de las exclusiones aplicables a todas las coberturas, SURA no pagará las indemnizaciones establecidas en esta cobertura cuando:

- a) Suicidio o intento de suicidio estando o no en uso de tus facultades mentales.
- b) Intoxicaciones producto de sustancias psicoactivas.
- c) El uso de vehículos o artefactos aéreos en calidad de piloto, estudiante de pilotaje, mecánico de aviación o miembro de la tripulación.
- d) Viajes en calidad de conductor para un servicio público o especial.
- e) Guerra, invasión, hostilidades u operaciones bélicas con o sin declaración de guerra, guerra civil, revolución, rebelión, insurrección, poder militar o usurpado, ley marcial, motín o conmoción civil.
- f) Fisión o fusión nuclear o radioactiva.
- g) Enfermedades congénitas o lesiones, defectos físicos y enfermedades originadas o adquiridas antes de la contratación, salvo que no las conocieras.
- h) Esta cobertura no aplica cuando el evento lo sufre una persona diferente del asegurado.

## 8.5. Equipaje protegido

Durante la vigencia de este seguro SURA te pagará la pérdida o retraso del equipaje documentado en la bodega de la compañía de transporte común que hayas contratado para iniciar o finalizar tu viaje, hasta el valor máximo asegurado.

SURA pagará el 25% del valor máximo asegurado cuando el equipaje no sea entregado al llegar a tu destino y el 75% restante si no te lo entregan dentro de las 24 horas siguientes por la compañía de transporte contratada.

## Exclusiones EQUIPAJE PROTEGIDO

Además de las exclusiones aplicables a todas las coberturas, SURA no pagará las indemnizaciones establecidas en esta cobertura cuando:

- a) El equipaje no sea debidamente registrado ante la compañía de transporte contratada.
- b) Se presente la reclamación de manera fraudulenta con soporte de declaraciones falsas o si se emplean otros medios o documentos engañosos o dolosos o que no coincidan con la realidad.
- c) La pérdida o el retraso sea a causa de una confiscación por contrabando, comercio ilegal, entre otros o expropiación por parte de alguna autoridad gubernamental o pública.
- d) La pérdida o el retraso sea como consecuencia de ataques cibernéticos o terroristas.

### Para esta cobertura debes tener en cuenta.

- El máximo a pagar para cada una de las coberturas de equipaje protegido estará limitado a las condiciones particulares y al valor máximo asegurado que hayas contratado para cada cobertura.
- La cobertura inicia cuando hayas registrado tu equipaje y se encuentre bajo posesión, cuidado, custodia y control de la compañía de transporte contratada durante el viaje y termina en el momento que te sea entregado el equipaje o este sea declarado perdido.
- El equipaje retrasado o perdido debe ser notificado formalmente y de forma inmediata a la compañía de transporte contratada como requisito para activar la reclamación en SURA.
- Debes reportar la pérdida o el retraso del equipaje a SURA en máximo 72 horas siguientes a tu llegada, informando el número de referencia del equipaje asignado y adjuntando el certificado de reclamo a la compañía de transporte.
- Esta cobertura solo cubre la pérdida total del equipaje, se limita a indemnizar por la pérdida o retraso de esta.
- El pago de esta cobertura es garantizado incluso si tu equipaje es devuelto por la compañía de transporte contratada después del tiempo acordado en la cobertura de pérdida.
- Esta cobertura se pagará independientemente de las indemnizaciones a las que tengas derecho por parte de la compañía de transporte contratada.

## 8.6. Hurto de documentos

SURA te pagará el valor asegurado 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.

### Exclusiones HURTO DE DOCUMENTOS

Además de las exclusiones aplicables a todas las coberturas, SURA no pagará las indemnizaciones establecidas en esta cobertura cuando:

- a) Eventos que no configuren un hurto según la definición de este seguro.
- b) Cuando se presente la reclamación de manera fraudulenta o con apoyo de declaraciones falsas o si se emplean otros medios o documentos engañosos o dolosos.
- c) Por descuido o negligencia del asegurado en el cuidado y custodia del bien.
- d) Pérdida, extravío o simple desaparecimiento del bien asegurado.
- e) Cuando el hurto del bien asegurado no se haya configurado durante el viaje.

### Para esta cobertura debes tener en cuenta.

- El límite de la cobertura a pagar esta condicionado al valor máximo contratado.
- Esta cobertura no cubre ni pérdida ni daño de los documentos, se limita a indemnizar por el hurto de estos.
- Solitud de reembolso: debes realizar un 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.



## Sección 5 – Otras condiciones

### 1. INICIO DE COBERTURA

La protección establecida en las coberturas comienza a partir del momento en que haya sido estudiada la documentación, inspeccionado el carro, aceptada la solicitud de aseguramiento y expedida la póliza según el caso.

### 2. LUGARES DE COBERTURA

#### 2.1. Cobertura de Autos

Las coberturas contratadas operan mientras el carro asegurado se encuentre en Colombia.

#### 2.2. Cobertura en Viaje

Solo para Colombia

### 3. VIGENCIA Y RENOVACIÓN

La vigencia de este seguro será la establecida en la carátula y será renovado automáticamente por un periodo de un mes. En caso de no desear continuar con el seguro, deberás dar aviso a través de los medios definidos por SURA los cuales podrás consultar en [segurossura.com](http://segurossura.com).

### 4. PRIMA

Salvo que en la carátula se establezca un plazo diferente, la prima se debe pagar dentro de los plazos definidos por la Compañía en el recibo de pago. El pago extemporáneo de la prima en caso de mora no reactiva el seguro terminado automáticamente y en este evento la obligación de SURA se limita a la devolución del dinero entregado fuera del tiempo establecido.

### 5. VALOR ASEGURADO

El valor asegurado es el señalado en la carátula para cada cobertura y es el límite máximo que pagará SURA en caso de un siniestro.

Cuando SURA te pague una indemnización por una pérdida parcial o por daños a terceros, el valor asegurado de la cobertura afectada se restablecerá sin pago de prima adicional.

Para el valor asegurado de algunas de las coberturas aplican las siguientes reglas especiales:

### 5.1. Para la cobertura de daños a terceros

Además de las exclusiones establecidas para la cobertura de daños a terceros, SURA no otorgará las prestaciones o pagará las indemnizaciones establecidas en esta cobertura cuando tú como asegurado o conductor registrado, o la persona a la que le prestaste el carro asegurado, afronten un proceso judicial sin la autorización de SURA.

#### Pago en exceso

Si se trata de un accidente en el cual se causa la muerte o lesiones personales a un tercero, SURA pagará en exceso de las indemnizaciones correspondientes al SOAT y a los pagos hechos por el Sistema de Seguridad Social.

### Acumulación de tus coberturas de daños a terceros como asegurado

Si eres asegurado persona natural, tienes un siniestro conduciendo el carro asegurado; en primer lugar se afectará la cobertura de daños a terceros de dicho carro y en caso de agotamiento del límite del valor asegurado de ésta, podrá afectarse la cobertura, sólo de una de tus pólizas persona natural, de automóviles, donde aparezcas como asegurado con un carro de la misma clase y servicio.

### 5.2. Para la cobertura de gastos de defensa

Si aceptas que SURA te asigne el abogado, SURA asumirá todo su costo independientemente de lo que cueste. Si prefieres nombrar el abogado directamente, SURA te reembolsará su costo hasta el límite del valor asegurado para ambos procesos.

En caso de que lo nombres directamente solo se reconocerán los honorarios de abogado con tarjeta profesional o con licencia temporal vigente que sean apoderados tuyos y que no hayan sido nombrados de oficio.

### 5.3. Para las coberturas de daños y hurto

El valor asegurado corresponde al valor comercial del carro para lo cual se utilizará como referencia el que aparece registrado en la guía de valores “Fasecolda”. Cuando SURA vaya a pagar una indemnización comparará este valor con los valores comerciales del mercado al momento del siniestro y se indemnizará de acuerdo a éste, sin que supere el valor referencia que aparece en carátula.

- Este valor es independiente del de los accesorios que se encuentren asegurados.
- El valor asegurado de dichos accesorios corresponde al que indique la factura si son nuevos, o al que se determine en la inspección si son usados.
- Si se presentan diferencias entre el valor referencia de la carátula y el valor comercial, donde éste último es menor en el momento del siniestro, se procederá a la devolución proporcional de la prima.
- SURA nunca pagará más del valor referencia de la carátula al momento del siniestro.

### 5.4 Para el blindaje

El carro debe tener menos de 10 años para asegurar su blindaje. Después de 10 años de matriculado el carro, no se asegura, ni se renueva el blindaje.

El valor asegurado del blindaje, en ningún caso, podrá superar el valor referencia del carro, y en cada renovación se depreciará un porcentaje de acuerdo a la política establecida por SURA, sobre su valor asegurado.



Recuerda que es deber del asegurado informar a SURA cualquier variación en el valor comercial de tu carro, la cual deberá ser aceptada por la Compañía.

## 6. DEDUCIBLE - VALOR QUE DEBES PAGAR EN CASO DE UN EVENTO

El deducible es el monto o porcentaje de la pérdida que debe pagar el asegurado, según el ajuste técnico de SURA. Está determinado en la carátula para cada cobertura y lo tendrás que asumir independientemente que tú el conductor registrado o la persona a la que le hayas prestado el carro asegurado sea o no responsable.

Si el deducible aparece en salarios mínimos, deberá calcularse con base en el que se encuentre vigente en la fecha de ocurrencia del siniestro.

El deducible de la cobertura de daños a terceros solo aplica para la indemnización por daños a bienes de terceros, no aplica para muerte o lesiones a personas.

## 7. PÉRDIDAS TOTALES Y PARCIALES

La pérdida del carro asegurado podrá ser total o parcial. La pérdida es total si el valor de los repuestos, la mano de obra necesaria para la reparación y su impuesto a las ventas, tienen un valor igual o superior al 75% del valor comercial del carro al momento del siniestro, de lo contrario la pérdida es parcial.

En caso de una pérdida total, SURA pagará el valor comercial del carro asegurado al momento del siniestro, máximo valor referencia, menos el deducible pactado.

En casos de pérdidas parciales que involucren accesorios adicionales, éstos se indemnizarán teniendo en cuenta las mismas características de los bienes asegurados. En los casos de pérdida total, se pagará por estos accesorios el valor establecido en la carátula, menos el deducible contratado.

## 8. OBLIGACIONES EN CASO DE SINIESTRO

Como asegurado y conductor registrado, tienes las siguientes obligaciones:

- a) Informar a SURA inmediatamente tengas conocimiento de cualquier demanda, diligencia, carta, reclamación, notificación o citación que recibas y que se relacione con cualquier acontecimiento que pueda dar lugar a una reclamación.
- b) Asistir y actuar con la debida diligencia en los trámites contravencionales y judiciales, en las fechas y horas indicadas en las respectivas citaciones y dentro de los términos oportunos.
- c) Es responsabilidad del asegurado retirar el carro del lugar donde se encuentre una vez finalice la respectiva reparación, y se haya cancelado el valor del deducible en caso de que haya lugar a él; de igual forma cuando la reclamación haya sido objetada.
- d) Las demás establecidas en el Código de Comercio.

Si incumples cualquiera de estas obligaciones, SURA podrá cobrar el valor de los perjuicios que esto le cause. Así mismo, SURA no asumirá ningún tipo de responsabilidad ante dicho incumplimiento y podrá poner el carro a disposición de las autoridades.

## 9. RECLAMACIÓN Y PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN

En caso de un siniestro cubierto por este seguro, tú como asegurado o el beneficiario deberán solicitarle a SURA el pago de las indemnizaciones a las que tengan derecho, acreditando la ocurrencia y cuantía de dicho siniestro. SURA pagará la indemnización a que está obligada, dentro del mes siguiente a ese momento.

Si no se logra demostrar la ocurrencia y la cuantía del siniestro, nos sujetaremos a una sentencia judicial, sin perjuicio de lo que se logre demostrar en el curso del proceso.



Cuando reclames, deberás presentar el carro asegurado para inspección por parte de SURA, así como la versión de los hechos por parte del conductor y acompañar la reclamación de los siguientes documentos:

- a) Prueba sobre la propiedad del carro o de tu interés asegurable en el mismo (tarjeta de propiedad o licencia de tránsito; en caso de no encontrarse ésta a nombre tuyo, contrato de compraventa o traspaso autenticado, anterior al inicio de vigencia del seguro).
- b) Copia de la denuncia penal, si es el caso.
- c) Los demás que sean necesarios para demostrar la ocurrencia y cuantía.

Recuerda que tú o el beneficiario cuentan con dos 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 del evento cubierto.

**En relación con algunas de las coberturas debes tener en cuenta las siguientes reglas especiales:**

## 9.1 Reglas aplicables a la cobertura de daños a terceros

Salvo que SURA autorice, no podrás hacer pagos, celebrar arreglos, transacciones o conciliaciones con las víctimas del daño o sus herederos.

Si no se logra demostrar la responsabilidad tuya como asegurado, o del conductor registrado, o de la persona a la que le prestaste el carro, o no se logre un acuerdo con el tercero, nos sujetaremos a una sentencia judicial, sin perjuicio de lo que se logre demostrar dentro del proceso.

## 9.2 Reglas aplicables a las coberturas de daños y hurto

### Traspaso y cancelación de matrícula

En caso de pérdida total, para que SURA te pague como asegurado la indemnización deberás traspasar el carro a nombre de Seguros Generales Suramericana S.A. y cancelar la matrícula en los casos en que sea necesario.

Si se concluye que hay lugar al pago de la indemnización, pero el carro asegurado no se encontraba a tu nombre, para que SURA te pague como beneficiario deberás traspasarlo primero a tu nombre y luego a nombre de Seguros Generales Suramericana S.A.

En caso de pérdidas por hurto, si antes de hacer el traspaso del carro aparece o es recuperado, SURA solo indemnizará al beneficiario los daños al carro que hayan sido consecuencia del intento de hurto.

### Reposición en pérdidas totales de carros último modelo

En caso de una pérdida total si el carro asegurado es último modelo, SURA te podrá ofrecer como asegurado, la opción de reponer el carro con uno de similares características siempre y cuando exista en el mercado y el valor asegurado sea suficiente.

### Reparación de pérdidas parciales del carro asegurado

En caso de un daño parcial del carro, SURA pondrá a disposición del asegurado una red de proveedores, de acuerdo al plan y le pagará el costo de la reparación o el reemplazo de piezas en los casos en que SURA lo considere necesario. Si las partes o accesorios para una reparación o reemplazo no se encuentran en el comercio local de repuestos, SURA le pagará al asegurado el valor de las mismas según la última cotización del representante local autorizado de la fábrica o, si no lo hay, del último almacén que los haya tenido.

SURA podrá escoger entre la reparación, la reposición del carro asegurado o el pago en dinero de la indemnización. No se podrá dejar o abandonar el carro, ni repararlo por su cuenta sin previa autorización de SURA. En caso de ser autorizado, el pago será de acuerdo al ajuste técnico de SURA.

### Alcance de la indemnización

SURA no está obligada a pagar ni a efectuar reparaciones por daños que no hayan sido causados en el siniestro reclamado, ni los que representen mejoras al carro asegurado. Habrá cumplido sus obligaciones restableciendo en lo posible y en forma tal que el carro quede en las mismas condiciones que poseía antes del siniestro, sin que SURA tenga que responder por los perjuicios derivados de pérdida de valor comercial, retrasos e incumplimientos en la ejecución de los trabajos realizados por los proveedores o entidades del estado que cumplan funciones judiciales o administrativas, excepto que haya habido negligencia, imprudencia o impericia de parte de SURA en la atención de la reclamación.

### Pago en caso de prenda

Si el carro asegurado tiene prenda y ocurre una pérdida total, la indemnización está destinada en el primer lugar, a cubrir el crédito garantizado con el carro asegurado y el excedente se te pagará a ti como asegurado. Esto aplica incluso cuando no se haya designado como beneficiario al acreedor prendario.

### 9.3 Reglas aplicables a gastos de transporte

Si se adquirió la opción de suma diaria, SURA le pagará al asegurado desde el día siguiente al que presentó la reclamación y hasta cuando le pague la indemnización por la cobertura de daños o hurto, sin nunca exceder de 30 días. Los pagos por esta cobertura se entregarán junto con el pago de la indemnización por la pérdida total en los casos en que haya lugar a ella. Si la pérdida total es por hurto, el pago de la suma diaria está condicionada a que el carro no sea recuperado antes del traspaso.

Si se eligió la opción de suma única, SURA pagará durante la reclamación siempre y cuando el carro no se pueda movilizar y SURA haya autorizado la reparación o el pago de la indemnización.

### 9.4. Reglas aplicables a la alternativa de movilidad

Si bajo esta cobertura se entrega carro de reemplazo, se deberá cumplir con las condiciones y garantías que exija el proveedor de alquiler de carros.

Tanto el asegurado como los conductores registrados son solidariamente responsables de recoger y regresar el carro en el lugar indicado por el operador logístico establecido por SURA.

### 9.5 Reglas aplicables a viajes del asegurado

Para el pago de la indemnización o la reclamación se debe tener en cuenta:

- a) Presentar evidencia que soporte que el asegurado se encuentra de viaje (pasajes de la compañía de transporte, factura de estadía u otro documento que lo acredite) recuerda que estas están a su cargo
- b) Para tener derecho a los beneficios de esta cobertura, el viaje del asegurado debe tener una duración mínima de 3 días y máximo de 15 días
- c) Para viajes terrestres la distancia mínima debe ser de 100 kilómetros del centro administrativo de su ciudad
- d) Esta cobertura cubre 5 eventos por vigencia y aplica solo para el asegurado

## 10. SALVAMENTO

Cuando SURA indemnice al asegurado por las coberturas de daños y hurto, las partes o accesorios salvados o recuperados del carro asegurado pasarán a ser propiedad de SURA.

Sin embargo, si el asegurado asumió algún deducible, SURA le participará de la venta del salvamento, en la misma proporción que el deducible representa frente a la pérdida, descontando los gastos necesarios para la recuperación, conservación y comercialización del salvamento.

## 11. RECOBRO A TERCEROS

SURA podrá cobrar al tercero responsable de los daños que sufra el carro asegurado el valor de la indemnización que haya pagado.

## 12. INDEPENDENCIA DE COBERTURAS

Todas las coberturas y asistencias de este seguro operan en forma independiente de las demás, por lo tanto el pago de cualquier indemnización o la prestación de cualquier servicio por parte de SURA, bajo una cobertura o asistencia no significa que se esté aceptando responsabilidad por las reclamaciones que se presenten por otras.

## 13. AMPARO PATRIMONIAL

SURA pagará cualquiera de los eventos cubiertos por este seguro incluso cuando tú como asegurado el conductor registrado o la persona a la que le prestes el carro asegurado haya desatendido las normas y señales reglamentarias de tránsito.

## 14. COMPENSACION

Si como asegurado debes dinero a SURA o ésta tiene saldos a favor tuyo, se compensarán los valores de acuerdo con las reglas del Código Civil.

## 15. TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Este seguro se terminará:

- Por mora en el pago de la prima.
- Cuando lo solicite el asegurado a través de los medios definidos por SURA.
- Cuando SURA le informe por escrito al asegurado.

En los casos en que el tomador haya pagado la prima por adelantado, SURA le devolverá el valor correspondiente al tiempo en el que el carro no estará cubierto.

## 16. NOTIFICACIONES

Las notificaciones, reclamaciones, modificaciones y cancelaciones deberán enviarse por escrito o a través de la App.



## Sección 6 – Asistencia Autos

En caso de que tengas alguna dificultad como consecuencia de un evento imprevisto en el carro asegurado contarás con los servicios de asistencia de SURA descritos a continuación. Algunos los puedes usar cuando estás en tu domicilio, otros cuando estás en el curso de un viaje, dentro o fuera de tu ciudad.

Cada uno de los límites de los servicios, opera por evento y hasta el monto máximo definido. Excepto aquellos que tienen límites de servicios en la vigencia de la póliza.

\*Para acceder a los servicios asistenciales de viajes del asegurado no es necesario hacer el viaje en el carro asegurado.

### 1. SERVICIOS EN CASO DE LESIONES, ENFERMEDAD O MUERTE

Si al desplazarte en el carro asegurado tú como asegurado, conductor registrado, la persona a la que se lo prestaste o un pasajero se enferman o se accidentan en este, SURA te prestara servicios asistenciales.

Además, tu como asegurado, tendrás por la cobertura de viajes\* unas asistencias que se denominan como asistencia global viajera para cuando te movilices dentro del territorio colombiano en el medio de transporte que consideres.

A continuación, te presentamos los servicios a los cuales tienes derecho.

\*Si se presenta algún evento durante el viaje estando en el vehículo asegurado, las asistencias se cubrirán por el monto más alto.

Servicio	Descripción	Límite
Transporte por lesiones o enfermedad	SURA asumirá los gastos de traslado en el medio que considere el profesional de la salud que atiende al enfermo o accidentado hasta el centro hospitalario más cercano o hasta su domicilio habitual. *En caso de que tu como asegurado te enfermes, te accidentes, o te incapacites en el lugar de destino, y cuentas con viajes del asegurado, se te coordinarán y se te pagarán los gastos generados por los traslados a la ciudad de origen para ti y un acompañante autorizado.	900 SMDLV por evento 100 SMDLV
Desplazamiento y hospedaje de un familiar	Si el enfermo o accidentado es hospitalizado por más de cinco días, SURA cubrirá los gastos de transporte, ida y regreso al lugar de hospitalización, y los de hospedaje de un familiar para que lo acompañe. *En caso que como asegurado sufras algunos de los eventos mencionados y si cuentas con viajes del asegurado, tendrás derecho a esta asistencia cuando tu hospitalización supere más de dos días.	70 SMDLV por evento 100 SMDLV
Desplazamiento del asegurado por causa justificada	Si debes interrumpir el viaje porque muere tu esposo o esposa, padre o madre, hermanos o hijos, SURA te pagará los gastos de desplazamiento hasta el lugar del entierro y llevará tu carro a la ciudad de circulación que aparezca en la carátula hasta el límite que tienes en grúa según tu plan. *Si como asegurado tienes contratado viajes del asegurado, tendrás derecho a esta asistencia 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, derumbe, explosión, enfermedad, accidente grave o muerte de esposo(a), hijos, padres o hermanos.	Desplazamiento 50 SMDLV por evento 100 SMDLV

Servicio	Descripción	Límite
Transporte en caso de muerte	<p>Si como consecuencia del accidente en el carro asegurado fallece el asegurado o cualquiera de los ocupantes, SURA tramitará y asumirá los gastos del traslado del fallecido hasta su lugar de entierro. También se cubrirán los gastos de traslado de un acompañante hasta su domicilio o lugar de entierro. Si el acompañante es menor de 15 años y está solo, SURA asignará una persona para que lo atienda durante el traslado. Estos gastos se pagarán en exceso de los costos exequiales cubiertos por otro seguro o por el sistema de seguridad social.</p> <p>*Si como asegurado tienes contratado viajes del asegurado y como consecuencia de un accidente o enfermedad mueres en la ciudad donde te encuentras, cuentas con las siguientes asistencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gastos de traslado de cuerpo</li> <li>• Regreso de acompañante del asegurado</li> </ul>	<p>750 SMDLV por evento</p> <p>500 SMDLV 100 SMDLV</p>
Hospedaje y transporte	<p>*Si como asegurado tienes contratado viajes del asegurado, SURA coordinará y pagará los gastos adicionales generados de hotel para ti y un acompañante por máximo 5 días cuando te enfermes, te accidentes o te incapacites en el lugar de destino</p>	100 SMDLV
Conductor profesional	<p>En caso que no puedas seguir manejando el carro por un accidente o cualquier enfermedad súbita e imprevista, y ninguno de los acompañantes pueda hacerlo, SURA te asignará un conductor profesional que te llevará a la ciudad de circulación que aparece en la carátula o hasta el sitio de destino del viaje, lo que esté más cerca. Ten en cuenta que SURA te podrá solicitar, soporte médico de tu estado de salud, cuando lo considere necesario.</p>	75 SMDLV 2 por vigencia

Servicio	Descripción	Límite
Transmisión de mensajes urgentes	SURA se encargará de transmitir tus mensajes que sean urgentes.	

## 2. SERVICIOS EN CASO QUE EL CARRO NO FUNCIONE

Si durante un viaje en Colombia en el carro asegurado este tiene alguna falla, SURA te prestará los siguientes servicios:

Servicio	Descripción	Límite
Grúa	<p>En caso que el carro asegurado no pueda circular porque te varaste o accidentaste, SURA se hará cargo del traslado de tu carro a la ciudad donde haya taller para repararlo según tu plan.</p> <p>Si te encuentras a menos de 30 kilómetros del centro administrativo de tu ciudad de circulación, éste servicio tendrá cobertura sólo dentro de la misma.</p>	<p>Hasta la ciudad de circulación que registra en la póliza o de destino del viaje.</p> <p>Máximo 150 SMDLV</p>

<p>Hospedaje y transporte por daño del carro</p>	<p>Si te varaste o accidentaste en el carro asegurado y no puede ser reparado el mismo día, podrás escoger que SURA te cubra una de las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hospedaje en un hotel para ti y los pasajeros, máximo por 3 noches sin que el valor supere la cobertura establecida.</li> <li>• Transporte para ti y los pasajeros hasta tu domicilio o hasta el destino del viaje, lo que esté más cerca del lugar del evento. Este servicio solo opera a partir del kilómetro 30 del centro administrativo de tu ciudad y estará limitado al número de pasajeros que pueda transportar tu carro según la matrícula.</li> </ul> <p>Si escogiste desplazarte dejando el carro para ser reparado SURA te cubrirá los siguientes gastos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El costo del parqueadero donde haya sido guardado el carro entre el momento que fue reparado totalmente y el momento en que sea recogido.</li> <li>• El costo de tu desplazamiento o de una persona que tú designes hasta el lugar donde el carro fue reparado.</li> </ul>	<p>Hospedaje o transporte: 200 SMDLV por evento, máximo 50 SMDLV por persona.</p> <p>Parqueadero 25 SMDLV</p> <p>Desplazamiento 90 SMDLV</p>
--	--	--

## Servicio

Transporte por hurto del carro

## Descripción

Si te roban el carro SURA te pagará tus gastos de transporte y los de tus pasajeros, hasta tu domicilio o hasta el destino del viaje, lo que esté más cerca del lugar del evento. Si el carro es recuperado después de que te fuiste del lugar de los hechos, SURA te cubrirá los siguientes gastos:

- El costo del parqueadero donde haya sido guardado entre el momento que fue recuperado y el momento que sea recogido.
- El costo del servicio de grúa hasta tu domicilio siempre y cuando las autoridades competentes hayan hecho su entrega material, o si el carro puede ser conducido, SURA te cubrirá el costo de tu desplazamiento o el de una persona que designes hasta el lugar donde el carro fue recuperado. Los trámites para obtener la entrega material los deberás realizar tú como asegurado.

En caso que se te pierdan las llaves o se queden dentro del carro, te vares porque se pinchó una llanta, dañó la batería o te quedaste sin gasolina dentro del perímetro urbano de las ciudades capitales de departamento y su área metropolitana, SURA pondrá a tu disposición los medios para solucionar tales imprevistos. Los costos adicionales a la mano de obra corren por tu cuenta. El servicio de cerrajería sólo incluye la apertura de una puerta pero no la reposición de las llaves.

Taller móvil y cerrajería

## Límite

Transporte 200 SMDLV por evento, máximo 50 SMDLV por persona.

Parqueadero  
25 SMDLV

Desplazamiento  
90 SMDLV

Ilimitado.

Servicio	Descripción	Límite
Localización y envío de repuestos	Si en el lugar donde están reparando el carro no tienen los repuestos necesarios podrás pedirle a SURA que te los busque y te los envíe, siempre y cuando estén disponibles a la venta en Colombia. Tú deberás pagar el costo de los repuestos.	Ilimitado.
Informe estado de las vías	Podrás comunicarte con la línea de atención al cliente para conocer el estado de las carreteras principales en todo el territorio colombiano, si existen problemas de orden público, trabajos adelantados en las mismas y cualquier situación que pueda afectar la libre circulación del carro asegurado. La información proporcionada está sujeta a la disponibilidad de reportes por parte de la entidad correspondiente.	Ilimitado.

Servicio	Descripción	Límite
Conductor Elegido	<p>Si por tomar bebidas alcohólicas no estás en capacidad de conducir, SURA pondrá a tu disposición un conductor que maneje el carro asegurado hasta tu casa.</p> <p>Este servicio está condicionado a:</p> <p><b>a)</b> Que estés en una de las siguientes ciudades: Bogotá, Medellín, Cali, Apartadó, Barranquilla, Barrancabermeja, Cartagena, Cúcuta, Bucaramanga, Ibagué, Armenia, Neiva, Pereira, Manizales, Buga, Cartago, Montería, Palmira, Pasto, Popayán, Santa Marta, Sincelejo, Tulúa, Tunja, Valledupar y Villavicencio, y que el lugar donde te van a recoger se encuentre dentro de un radio de 30 kilómetros contado desde el centro administrativo de la ciudad.</p> <p><b>b)</b> Que el carro cuente con las exigencias de ley tales como licencia de tránsito, SOAT, certificado de revisión técnico mecánica y equipo de carretera vigentes al momento de la solicitud.</p> <p><b>c)</b> Que el servicio sea solicitado con el tiempo mínimo requerido según los medios dispuestos por SURA para esta solicitud:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Línea de atención telefónica: Mínimo 4 horas de anticipación</li> <li>- APP Seguros SURA: Tiempo mínimo estipulado según ciudad y hora de solicitud del servicio</li> </ul> <p><b>d)</b> Que no haga paradas en el camino.</p> <p><b>e)</b> Que el servicio (incluyendo desplazamiento y espera) no dure más de hora y media.</p> <p><b>f)</b> Que no hagas esperar al conductor más de 15 minutos; pasado este tiempo, él se retirará del lugar.</p>	1 por vigencia

1 por vigencia

En caso de que desees cancelar la solicitud y para que esta no cuente como un servicio prestado, deberás hacerlo con mínimo dos horas de anticipación previas a la prestación del mismo si fue solicitado a través de la Línea de Atención, o con mínimo la mitad del tiempo coordinado para el servicio cuando es solicitado a través de la APP, de lo contrario SURA podrá contar con este como un servicio prestado y se descontará de los disponibles en la vigencia. Para el caso de la APP, este beneficio de cancelación sin afectación de la vigencia aplica siempre y cuando el servicio haya sido pedido con mínimo 1 hora de anticipación, caso en el que el conductor registrado debe solicitar la cancelación con mínimo media hora de antelación. La prestación de estos servicios estará sujeta a disponibilidad por parte del proveedor.

Conductor Elegido

### 3. SERVICIOS DE ASISTENCIA JURÍDICA

Servicio	Descripción
Asesoría jurídica telefónica o en el sitio	En caso de un accidente de tránsito, SURA te asesorará telefónicamente a ti o al conductor del carro asegurado y cuando lo considere necesario enviará un abogado al sitio del accidente.
Acompañamiento ante el tránsito o centro de conciliación	En el evento de un choque donde se generen acciones contravencionales, SURA te asignará un abogado a ti o al conductor del carro asegurado para que los acompañe y asesore durante las diligencias que SURA considere necesarias, ante el organismo respectivo. Igualmente, en caso que el carro sea retenido por lesiones o muerte que se presenten en el accidente, el abogado adelantará todos los trámites necesarios para obtener su liberación provisional.
Orientación telefónica para trámites de tránsito	SURA te orientará telefónicamente en aspectos relacionados con trámites que debas realizar ante las autoridades de tránsito como multas por infracciones, diligencias de traspaso de vehículos, requisitos para el pago de impuestos y de circulación. SURA no será responsable por las consecuencias de los trámites que adelantes tú o las personas que autorices con ocasión de la asesoría telefónica recibida.
Orientación Jurídica telefónica en la asistencia global viajera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer cómo debes coordinar la entrada y la salida de un menor de 14 años cuando viaja con uno de sus padres o sin ellos.</li> <li>• Conocer cómo debes organizar la cuota alimentaria cuando vas de viaje a alguna ciudad distinta a la de origen dentro de Colombia.</li> <li>• Orientarte en caso de: foto multas en ciudad destino, pérdida de documentos, daños ocasionados a terceros o accidente de tránsito durante el viaje.</li> </ul> <p>SURA no será responsable por las consecuencias de los trámites que adelantes tú o las personas que autorices en la asesoría telefónica recibida.</p>

En ninguna de las asistencias prestadas SURA se hará responsable de los elementos personales que se encuentren en tu carro.



## 4. EXCLUSIONES DE ASISTENCIA

### 4.1. Servicios no prestados

- 4.1.1. Gastos de asistencia médica y hospitalaria.
- 4.1.2. El pago de multas, infracciones o gastos de parqueadero y peritazgo por retenciones oficiales del carro.
- 4.1.3. Aquellos necesarios para los remolques que se encuentren ensamblados al carro.
- 4.1.4. Aquellos necesarios para la carga del carro y la mercancía transportada en ella.

### 4.2. En los siguientes casos SURA no prestará las asistencias:

- 4.2.1. 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 con SURA.
- 4.2.2. Cuando el carro asegurado vaya con sobrecupo o transportando objetos para los cuales no sea apto.
- 4.2.3. Los alimentos, bebidas, llamadas telefónicas y otros gastos adicionales con cargo a la habitación en el caso de hospedaje.
- 4.2.4. Cuando te niegues a colaborar con los abogados y en general con el personal designado por SURA para la prestación de los servicios de asistencia.
- 4.2.5. Cuando el evento haya ocurrido por mala fe tuya, de tu acompañante o pasajeros.
- 4.2.6. Cuando hayan ocurrido fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas y caídas de cuerpos siderales.
- 4.2.7. Cuando el evento se derive de terrorismo, motín o tumulto popular, actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad.
- 4.2.8. Cuando el evento se derive de la energía nuclear radiactiva.
- 4.2.9. Cuando la asistencia se requiera con ocasión de la participación del carro en apuestas o desafíos, carreras, competencias, prácticas deportivas y pruebas preparatorias o entrenamientos.
- 4.2.10. Cuando las asistencias comprometan la seguridad del prestador del servicio por prestarse en zonas de alto riesgo o donde no exista un acceso transitable por carretera.

4.2.11. Cuando el carro sea destinado al transporte público de personas, materiales azarosos, explosivos o inflamables, dedicado a competencias en general, o cuando sea dado en alquiler.

4.2.12. Cuando debido a razones administrativas, políticas o de mercado no pueda hacerlo. Más allá del reembolso regulado a continuación, SURA no pagará ningún otro costo o perjuicio derivado de la no prestación directa de los servicios.

## 5. REEMBOLSO EN CASOS EXCEPCIONALES

SURA prestará directamente las 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 a reembolsar será a tarifa SURA.

En ningún caso se pagarán otros gastos o perjuicios derivados de la contratación directa o actividades realizadas por ti en estas circunstancias.

## 6. SOLICITUD DE ASISTENCIAS Y PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES

Para solicitar alguna de las asistencias o presentar reclamación por algún evento, deberás comunicarte al **01800 051 8888**, desde cualquier ciudad del país; desde Bogotá, Cali y Medellín al número **437 88 88 o #888** desde cualquier teléfono celular al 315 275 78 88. También puedes solicitar los servicios de grúa, taller móvil, abogado, desplazamiento, conductor elegido, cerrajero a través de la **APP SURA**.

La solicitud de servicios de asistencia no genera automáticamente la notificación de una reclamación bajo alguna de las coberturas de este seguro.

**01 8000 518 888**  
Bogotá, Cali y Medellín **437 8888**  
Desde tu celular **#888**

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

