

# SALUD PARA PERROS

CAMPO	DESCRIPCIÓN DEL FORMATO	CLAUSULADO	NOTA TÉCNICA
1	Fecha a partir de la cual se utiliza	25/08/2023	25/08/2023
2	Tipo y número de la entidad	1318	1318
3	Tipo de documento	P	NT-P
4	Ramo al cual pertenece	35	35
5	Identificación interna proforma	F-13-18-0190-003	N-13-18-0090-037
6	Canal de comercialización	DRCI	

Felicitaciones por haber adquirido SALUD PARA PERROS. Te damos la bienvenida para que tu mascota tenga una vida larga y saludable. En este documento encontrarás todas las coberturas, derechos y obligaciones que tienes como asegurado, y los compromisos que SURA adquirió contigo por haber contratado este seguro.

## SECCIÓN I - ¿QUÉ CUBRE ESTE SEGURO?

**Durante la vigencia anual de tu seguro, tendrás acceso a las siguientes coberturas según el plan que elegiste (Plan Esencial, Plan Clásico o Plan Global).**

### 1. ATENCIÓN VETERINARIA

**Durante cada vigencia tendrás acceso a una bolsa limitada para atención veterinaria de acuerdo con el plan adquirido. Podrás acceder a servicios de prevención, accidentes y**

enfermedad dirigiéndote a la red de clínicas veterinarias ofrecida por SURA siempre y cuando no se haya agotado la bolsa del valor asegurado, que se determina de acuerdo con lo indicado en la carátula de tu seguro para el Plan Esencial, Clásico y Global.

### 1.1 MEDICINA PREVENTIVA

Para estos servicios, puedes solicitar una cita en las clínicas indicadas para recibir la atención identificándote con el carné de tu seguro y sin necesidad de pagar copagos, pudiendo acceder a las siguientes atenciones según el plan seleccionado:

<p><b>ESENCIAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desparasitación anual</li> <li>• Tele orientación 24/7.</li> </ul>
<p><b>CLÁSICO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta preventiva anual</li> <li>• Desparasitación anual</li> <li>• Vacuna anual pentavalente + rabia</li> <li>• Tele orientación 24/7.</li> </ul>
<p><b>GLOBAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta preventiva anual</li> <li>• Desparasitación semestral</li> <li>• Vacuna anual pentavalente + rabia</li> <li>• Tele orientación 24/7.</li> </ul>

ciudad, identificándote con el carné de tu seguro y la clínica gestionará la respectiva autorización, pudiendo acceder a las siguientes atenciones según el plan seleccionado:

<p><b>ESENCIAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención de urgencias</li> <li>• Hospitalización</li> <li>• Cirugía</li> <li>• Consulta por enfermedad</li> <li>• Eutanasia</li> </ul>
<p><b>CLÁSICO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención de urgencias</li> <li>• Hospitalización</li> <li>• Cirugía</li> <li>• Consulta por enfermedad</li> <li>• Eutanasia</li> <li>• Consulta por especialista</li> <li>• Laboratorio ambulatorio</li> <li>• Rayos X y ecografía ambulatorio</li> </ul>
<p><b>GLOBAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención de urgencias</li> <li>• Hospitalización</li> <li>• Cirugía</li> <li>• Consulta por enfermedad</li> <li>• Eutanasia</li> <li>• Consulta por especialista</li> <li>• Laboratorio ambulatorio</li> <li>• Rayos X y ecografía ambulatorio</li> <li>• Consulta domiciliaria</li> <li>• Profilaxis dental</li> <li>• Resonancia</li> <li>• Tomografía</li> <li>• Esterilización</li> <li>• Endoscopia digestiva (terapéutica)</li> </ul>

### 1.2 ENFERMEDADES Y ACCIDENTES

Si tu mascota sufre una enfermedad o un accidente, puedes solicitar atención en las clínicas veterinarias ofrecidas por SURA en tu



En enfermedad y accidente siempre deberás asumir un copago. La suma a pagar será el máximo valor entre el 10% del costo de la atención y la suma mínima establecida por SURA en la carátula de la póliza.

La consulta por especialista será prestada por la red de atención de SURA y requiere de atención previa por veterinario general y su respectiva remisión.

Todos los servicios veterinarios requieren de una autorización por parte de SURA y serán avalados solo cuando sean pertinentes y el saldo de la bolsa del valor asegurado sea suficiente para cubrir el valor del servicio.

Podrás hacer uso de la atención veterinaria (preventiva, por enfermedad y accidente) a partir del día 15 del inicio de vigencia indicado en la carátula. Para algunas condiciones el período de carencia será mayor (ver sección Limitaciones de Cobertura).

### 1.3 EMERGENCIAS EN CIUDADES SIN RED DE ATENCIÓN:

Si te encuentras en una ciudad donde no opere la red de clínicas veterinarias autorizada por SURA y tu mascota presenta una condición de salud que pone en riesgo su vida y requiere de atención inmediata, puedes acceder al servicio de emergencias visitando cualquier clínica veterinaria legalmente habilitada y operada por veterinarios con registro, pagando la atención y luego podrás solicitar el reembolso a SURA mediante el correo [saludmascotas@sura.com.co](mailto:saludmascotas@sura.com.co) adjuntando historia clínica, factura con NIT y certificado de cuenta bancaria. Una vez sea validada la solicitud se te reembolsará el costo de la atención deduciendo el valor equivalente al copago\*, afectando con ello la bolsa asegurada. El valor a reembolsar por cada tipo de atención será hasta por el valor acordado por SURA en su

manual de tarifas.

\* La suma a pagar será el máximo valor entre el 10% del costo de la atención y una suma mínima establecida por SURA para cada atención, la cual podrás consultar en [mascotassura.com.co](http://mascotassura.com.co).

## 2 AUXILIO FUNERARIO

Si tu mascota muere durante la vigencia del seguro, podrás contratar y pagar la cremación o servicio exequial de tu preferencia y SURA te reembolsará este gasto hasta por el valor asegurado según el plan seleccionado y según se indique en la carátula del seguro contratado para el Plan Clásico y para el Plan Global. En el Plan Esencial no tendrás derecho a esta cobertura.

Podrás solicitar el reembolso durante el mes siguiente a la muerte de la mascota a través del correo [saludmascotas@sura.com.co](mailto:saludmascotas@sura.com.co) adjuntando historia clínica o certificado de la muerte por un veterinario, factura del servicio exequial y certificado de cuenta bancaria.

## 3 RESPONSABILIDAD CIVIL (OPCIONAL)

Si has adquirido esta cobertura opcional, SURA pagará los perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales generados por la muerte o lesiones por ataques de tu perro asegurado a otras personas o a sus mascotas durante la vigencia del seguro, hasta por el valor asegurado señalado en la carátula de tu seguro definido en salarios mínimos mensuales a la fecha del siniestro.

Si recibes un reclamo de una víctima del ataque de tu mascota, deberás informar inmediatamente a SURA por medio de la línea de atención telefónica de SURA #888 y se te asignará un abogado que te defienda y te oriente durante la reclamación, la audiencia de conciliación prejudicial y el proceso judicial. 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. 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 ni cuando celebres arreglos, liquidaciones, transacciones o conciliaciones sin la autorización de SURA.

La víctima podrá realizar la reclamación de manera directa o por intermedio del asegurado, para lo cual debe describir lo sucedido, probando el valor de lo reclamado, con los debidos soportes para así analizar la procedencia del pago. Es posible que en este proceso se soliciten documentos adicionales necesarios para atender el reclamo.

En caso de reclamación por Responsabilidad Civil, el valor del deducible será del 10%.

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

SURA no pagará las indemnizaciones acordadas, ni reembolsará los gastos para cada cobertura cuando los eventos cubiertos sean consecuencia directa o indirecta de:

### **1. EXCLUSIONES PARA ATENCIÓN VETERINARIA**

**1.1. Consultas preventivas adicionales a la consulta anual incluida en los planes Clásico y Global (no asociadas a una enfermedad o accidente).**

**1.2. Cirugía para síndrome braquiocefálico, incluyendo estafilectomía y alapexia.**

**1.3. Tratamientos en curso y por condiciones preexistentes, incluyendo aquellas no expresadas en la declaración de asegurabilidad.**

**1.4. Medicamentos ambulatorios, incluyendo vacunas y desparasitación no incluidas en los**

**planes, exceptuando los aplicados en la clínica en urgencia y hospitalización.**

**1.5 Fisioterapia y terapias alternativas**

**1.6. Traslado de la mascota.**

**1.7. Exámenes de laboratorio e imágenes de rutina o preventivos no ordenados por accidente o enfermedad.**

**1.8. Enfermedades prevenibles con vacunación cuando la mascota no tenga el esquema de vacunas actualizado.**

**1.9. Atenciones en clínicas veterinarias que no estén legalmente habilitadas y constituidas.**

**1.10. Atención del embarazo y el parto, incluyendo sus complicaciones.**

**1.11. Implantación y extracción de microchip.**

**1.12. Tratamientos experimentales prohibidos en la ley o considerados como maltrato animal.**

**1.13. Consultas o tratamiento por Etología.**

**1.14. Exámenes y terapia genética, diálisis, radioterapia y marcapasos.**

**1.15. Certificados y exámenes para viajes.**

**1.16. Tratamientos estéticos o cosméticos.**

**1.17. Alimentación ambulatoria.**

### **2. EXCLUSIONES PARA RESPONSABILIDAD CIVIL**

**2.1 Perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales derivados de ataques a sus tutores o sus familiares, hasta dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil. Tampoco por daños materiales ocasionados por tu mascota a bienes propios o de un tercero.**

**2.2 Pago de sanciones o multas, así como las consecuencias de su impago.**

### **3. EXCLUSIONES PARA TODAS LAS COBERTURAS**

Reclamaciones originadas como consecuencias directa o indirecta de:

**3.1 Enfermedades, accidentes o muerte derivadas de lesiones infligidas de forma dolosa o culposa por parte tuya o de algún familiar o pariente a quienes se les haya confiado el cuidado de la mascota.**

**3.2 Lesiones o muerte derivadas de peleas o luchas en competencias, caza, eventos deportivos y exposiciones. Esto incluye lesiones o muerte causadas por otros animales en este tipo de eventos.**

**3.3 Enfermedades, accidentes o muerte de mascotas utilizadas para reproducción comercial, criaderos, actividades de defensa civil, vigilancia y seguridad, circos o espectáculos.**

**3.4 Enfermedades, accidentes o muerte de mascotas adquiridas y utilizadas de manera o con finalidades ilícitas de conformidad con la Ley 1801 de 2016.**

**3.5 Pago de reclamaciones que se adelanten por medio de fraude, acciones ilícitas, falsedad en la información y utilización de documentos engañosos.**

### **4. LIMITACIONES DE COBERTURA**

**4.1 Los medicamentos suministrados en los servicios veterinarios serán los establecidos por SURA y su red de clínicas veterinarias.**

**4.2 Tu seguro SALUD PARA PERROS iniciará cobertura a los 15 días de la expedición. Igualmente se incluyen dentro de las políticas periodos de carencia de 3 meses para las siguientes enfermedades y tratamientos:**





- Esterilización
- Eutanasia
- Cáncer
- Enfermedades neurológicas
- Displasia articular y enfermedades ortopédicas.
- Profilaxis dental
- Enfermedad renal

**4.3 Las enfermedades o accidentes ocurridos dentro del periodo de carencia no serán cubiertos.**

**4.4 La quimioterapia solo será autorizada cuando el veterinario certifique la finalidad curativa del tumor maligno.**

**4.5 Si la mascota es diagnosticada con enfermedad terminal, solo se brindará atención para eutanasia y tratamiento paliativo durante el proceso de la muerte.**

**4.6 La cobertura de atención veterinaria se limita a servicios disponibles dentro del territorio**

**nacional y aquellos ofrecidos dentro de la red de clínicas adscritas de SURA.**

**4.7 La cobertura de atención veterinaria y auxilio exequial solo será reconocida para servicios prestados por médicos veterinarios debidamente habilitados por el Consejo Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia.**

**4.8 Cuando tu bolsa de valor asegurado para la atención veterinaria se agote, deberás pagar el costo de la atención que supere el valor asegurado, además del copago respectivo.**

**4.9 Cuando no hayas pagado el total de la prima anual, SURA descontará de la indemnización la proporción de la prima pendiente por pagar.**

**4.10 La atención domiciliaria solo se prestará a través de los prestadores establecidos por SURA y dentro del área de cobertura urbana limitada.**

# SECCIÓN III – OTRAS CONDICIONES

## 1. VIGENCIA Y RENOVACIÓN

Este seguro tiene una vigencia anual que inicia a partir del momento del pago de la prima y podrá terminarse antes, por decisión tuya o de SURA.

La vigencia de este seguro será la establecida en la carátula y al finalizar se renovará automáticamente por periodos iguales. En caso de no querer renovar deberás dar aviso al correo electrónico saludmascotas@sura.com.co 30 días antes de la fecha de fin de vigencia.

El valor asegurado de las coberturas y la prima del seguro podrán ser ajustados por SURA según variación del salario mínimo, índice de precios al consumidor y siniestralidad del seguro.

## 2. OBLIGACIONES DEL TOMADOR Y ASEGURADO

2.1. Diligenciar completamente y con el mayor apego a la realidad la solicitud de seguro, declarando de forma sincera y veraz el estado de salud de la mascota o mascotas a asegurar, así como todas las preguntas realizadas para identificar a la mascota.

2.2. Pagar el valor de tu seguro en las fechas establecidas. Si la prima no es pagada dentro de los plazos o fechas definidas (mora), no se dará cobertura a las atenciones y reclamaciones.

2.3. Emplear todas las medidas razonables y necesarias para evitar y minimizar la ocurrencia y extensión del siniestro. Así las cosas, el asegurado o tomador, según sea el caso, está obligado a mantener el estado del riesgo. En tal sentido, uno u otro deberán notificar por escrito a SURA cualquier modificación en el estado del riesgo incluyendo, sin ninguna limitación, cualquier venta o adquisición realizada durante el periodo de este seguro. SURA no asumirá responsabilidad por cualquier pérdida o daño resultante de un cambio

material en el riesgo, a menos que exista acuerdo expreso de SURA a dicho cambio.

2.4 En el evento de no notificar cualquier cambio el efecto será la terminación del contrato de seguro y, en caso de mala fe del asegurado, retención de la prima. Cuando notifiques a SURA de una disminución en el valor asegurado, te devolveremos proporcionalmente el valor de la prima no devengada, desde el momento de la notificación.

2.5. Facilitar a SURA toda la información requerida relacionada con los siniestros.

2.6. Probar la ocurrencia y cuantía del siniestro, de acuerdo con el artículo 1077 del Código de Comercio.

2.7. Informar a SURA los otros seguros que hayas contratado para la misma mascota.

2.8. Para la cobertura de gastos de defensa por daños a terceros causados por tu mascota, debes informar a SURA dentro de los 3 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

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

## 3. CONDICIONES DE INGRESO Y PERMANENCIA DE LA(S) MASCOTA(S) ASEGURADA(S)

Tu mascota podrá ingresar al seguro SALUD PARA PERROS desde los 4 meses de vida y hasta los 7 años. Cuando tu mascota cumpla 8 años se recalculará la prima según el mayor riesgo de enfermedad por edad avanzada.



#### 4. VALOR ASEGURADO

El valor asegurado es el señalado en la caratula para este seguro y aumentará en cada renovación, en el porcentaje indicado.

#### 5. PRIMA

La prima es el precio del seguro, deberás pagarla al momento acordado con SURA. El valor estará señalado en la carátula y podrá aumentar cada año, lo cual te será informado en la misma caratula de tu seguro.

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

#### 6. COMPENSACIÓN

Si debes dinero a SURA y a su vez SURA tiene saldos a tu favor pendientes de pago, la Compañía compensará dichos valores, de acuerdo con las reglas del Código Civil.

#### 7. TERMINACIÓN

Este seguro termina en los siguientes casos:

a) No pago de las primas, dentro de los 30 días siguientes a la fecha de cada vencimiento del cobro de tu póliza.

b) Cuando muera tu mascota.

c) Por incumplimiento de tus obligaciones.

d) Cuando estés vinculado con actividades por fuera de la ley.

e) Cuando lo solicites a SURA.

f) Cuando SURA te lo informe con 10 días de anticipación.

g) Cuando se agote el valor asegurado de la totalidad de las coberturas.

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 correspondiente al tiempo de vigencia que no alcanzó a transcurrir y descontando el valor de los siniestros autorizados.

#### 8. DEVOLUCIÓN DE PRIMAS POR DISMINUCIÓN DEL VALOR O RIESGO ASEGURADO

Cuando notifiques a SURA de una disminución en el valor del bien asegurado, el tiempo que ha transcurrido de la vigencia del seguro o por circunstancias generalizadas de disminución del riesgo que se presenten, de conformidad con el art. 1065 del Código de Comercio, te devolveremos proporcionalmente el valor de la prima no devengada, desde el momento de la notificación.

## 9. PROCEDIMIENTO EN CASO DE RECLAMACIÓN

En caso de un hecho cubierto por este seguro, tú o el asegurado secundario, así como los beneficiarios en el caso de la cobertura de responsabilidad civil, deberán solicitarle a SURA el pago de las indemnizaciones o reembolsos a los que tengan derecho, acreditando la ocurrencia y cuantía del siniestro.

El proceso de reclamación puede realizarse por medio de la siguiente opción:

- Reporta el siniestro desde tu celular llamando al #888 o a la Línea de Atención al Cliente que está en la carátula de tu póliza, la cual te entregamos o enviamos a tu correo electrónico.

Ten en cuenta que si una cobertura termina porque ocurrió un siniestro SURA descontará de la indemnización la parte de la prima que tengas pendiente por pagar por el resto de la vigencia.

Tú, el asegurado secundario, o tus beneficiarios contarán 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 de uno de los eventos cubiertos. En cualquier caso, la reclamación no podrá presentarse después de pasados cinco años contados a partir del momento en que ocurrió el siniestro.

SURA pagará las indemnizaciones y reembolsos dentro de los 28 días calendario siguientes a la fecha en que acrediten la ocurrencia y cuantía del evento.

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

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.

En caso de tener peticiones, quejas o reclamos, podrás comunicarte al #888 o a la Línea de Atención al Cliente que está en la carátula de tu póliza, la cual te entregamos o enviamos a tu correo electrónico.

## SECCIÓN IV - GLOSARIO

- **Asegurado:** persona titular del interés expuesto al riesgo, en este caso el tutor principal y el tutor secundario de la mascota designado por el tomador del seguro
- **Período de carencia:** periodo de días o meses que deben transcurrir desde el inicio de la vigencia del seguro para dar comienzo a la cobertura de los riesgos.
- **Copago:** el monto o porcentaje que debes asumir por la prestación de un servicio. Está determinado en la carátula para cada cobertura.
- **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.
- **Mascota:** el perro o gato específico que será cobijado con las coberturas del seguro.
- **Prima:** precio del seguro que debe pagar el tomador.
- **Tutor:** el propietario o tenedor de la mascota que tiene a su cargo el cuidado y custodia, siendo además el asegurado dentro de este seguro.
- **Urgencia:** una situación que amenaza la vida de la mascota en el transcurso de varias horas.

sura 

Desde tu celular marca #888.

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



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