

SEGUROS



Condiciones Generales Seguro de Hogar



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

sura.com



Campo	Descripción del formato	Clausulado	Nota técnica
1	Fecha a partir de la cual se utiliza.	21/03/2017	15/04/2012
2	Tipo y número de la entidad	13 - 18	13 - 18
3	Tipo de documento	P	NTP
4	Ramo al cual pertenece	25	25
5	Identificación interna de la proforma	F - 01 - 28 - 086	2009077655-003-000

En este documento encontrarás todas las coberturas, derechos y obligaciones que tú tienes como asegurado, y los compromisos que SURA adquirió contigo por haber contratado tu **Seguro de Hogar**.

Este clausulado está dirigido al asegurado.



Contenido

Sección I. Coberturas y exclusiones de daños a tu hogar

1. Coberturas
2. Exclusiones
3. Hogar y contenidos asegurados y no asegurados
4. Otros Gastos Cubiertos

Sección II. Coberturas y exclusiones de daños a terceros

1. Coberturas
2. Exclusiones

Sección III. Coberturas opcionales

1. Gastos adicionales
2. Bono de sostenimiento del hogar

Sección IV. Asistencia domiciliaria

1. Coberturas
2. Exclusiones
3. Solicitud y condiciones
4. Garantía de servicio

Sección V. Otras condiciones

1. Inicio de cobertura
2. Ámbito territorial
3. Vigencia y renovación
4. Prima
5. Bonificaciones
6. Valor asegurado
7. Aumento del valor asegurado
8. Deducible
9. Derecho de inspección
10. Modificaciones del estado del riesgo
11. Obligaciones en caso de siniestro
12. Reclamación
13. Pago de la indemnización
14. Salvamento
15. Terminación de contrato

Sección VI. Glosario

Sección I. Coberturas y exclusiones de daños a tu hogar

1. Coberturas

SURA te pagará todos los daños materiales de tu hogar y contenidos asegurados que sean consecuencia directa de los eventos accidentales, súbitos e imprevistos descritos en las siguientes coberturas:

1.1 Todo riesgo

Esta cobertura protege tu hogar y sus contenidos en caso de:

- a) Eventos de la naturaleza
- b) Incendios y explosiones
- c) Daños por tuberías que se revienten
- d) Daños por desbordamiento de tanques o piscinas
- e) Objetos exteriores que los impacten
- f) Daños internos de equipos eléctricos, electrónicos y a gas
- g) Accidentes domésticos
- h) Hurtos
- i) Cualquier otra causa no cubierta por las demás coberturas y que no encuentres descrita dentro de las exclusiones.

1.2 Terremoto, maremoto y erupciones volcánicas

Esta cobertura protege tu hogar y sus contenidos en caso de terremotos, temblores, tsunamis, maremotos, marejada y erupciones volcánicas, así como cualquier otra convulsión de la naturaleza.

1.3 Actos malintencionados de terceros y terrorismo

Esta cobertura protege tu hogar y sus contenidos en caso de asonadas, motines, conmociones civiles y populares, huelgas, actos mal intencionados de terceros y terrorismo.



1.4 Daños de suelos y terrenos

SURA te pagará los daños materiales al suelo o al terreno donde se encuentra construido tu hogar como consecuencia de un evento amparado por las coberturas anteriores, siempre y cuando:

- a) Se alteren las características del terreno al punto de producir fallas severas en la estructura o en la cimentación, causar problemas de hundimiento, deformación, inclinación o asentamiento de tu hogar.
- b) Se impida reparar o reconstruir tu hogar, en virtud de disposiciones legales o administrativas adoptadas por la autoridad competente como consecuencia de la ocurrencia del evento asegurado, que afecte en forma grave y notoria las características del terreno donde se apoya el hogar asegurado.





2. Exclusiones

Sura no pagara los daños o pérdidas materiales de tu hogar y contenidos asegurados que sean causados directa o indirectamente por:

- 2.1. Actos de guerra interior o exterior, guerra civil, hostilidades u operaciones bélicas con o sin declaración de guerra, usurpación de poder por vía militar, revolución, rebelión, sedición, insurrección, motín y asonada o actos violentos motivados por conmoción social o por aplicación de la ley marcial, sublevación, disturbios populares con miras al derrocamiento del gobierno, golpe de estado, vacío de poder, así como cualquier acto ocasionado por orden de cualquier tipo de gobierno de jure o de facto o por cualquier autoridad legalmente constituida o no.
- 2.2. El impedimento de acceso a tu hogar cuando haya habido actos malintencionados de terceros o terrorismo, incluso si el impedimento es de parte de la autoridad competente.
- 2.3. Cualquier interrupción de servicios públicos.
- 2.4. Cohetes y misiles.
- 2.5. Embargos, secuestros, sanciones civiles, allanamientos, decomisos, confiscaciones, nacionalizaciones, requisiciones, expropiaciones y similares.
- 2.6. Radiaciones ionizantes o contaminación por radiactividad de cualquier combustible nuclear o de cualquier residuo nuclear o por la combustión de carburantes nucleares o por propiedades radiactivas, tóxicas, explosivas u otras propiedades peligrosas o contaminantes de cualquier instalación nuclear, reactor u otra instalación nuclear o de partes de la misma.

- 2.7. Cualquier arma de guerra de desintegración, fisión o fusión nuclear o atómica o cualquier otra reacción o fuerza radiactiva o sustancia radioactiva.
- 2.8. Contaminación biológica, química, ambiental, polución o filtración, o enfermedades infecciosas o contagiosas.
- 2.9. Falta de mantenimiento, pérdida de resistencia, corrosión, erosión, oxidación o incrustaciones, condiciones atmosféricas e influencias normales del clima. Sin embargo, están cubiertos los daños materiales que de una manera súbita, imprevista y accidental se causen a tu hogar o a sus contenidos asegurados, siempre y cuando sean consecuencia de un evento cubierto por el seguro.
- 2.10. Fermentación, vicio propio, defectos inherentes, descomposición natural, putrefacción, defecto latente, mermas, pérdidas de peso, evaporación, pérdidas estéticas, arañazos, raspaduras, el simple deterioro normal o por goteras, humedad prolongada, condensación o la acción continuada de vapores.
- 2.11. Insectos, roedores, plagas en general, moho o sequedad de la atmósfera, circulación insuficiente de aire, fluctuaciones de la temperatura, cambio de color, estructura o superficie, textura y acabado, pérdida de valor por exposición a la luz, calefacción o la desecación a que hayan sido sometidos los bienes asegurados. Sin embargo, están cubiertos los daños materiales que de una manera súbita, imprevista y accidental se causen a tu hogar o a sus contenidos asegurados, por un evento cubierto.
- 2.12. Vibraciones, movimientos del subsuelo, asentamientos, hundimientos y desplazamientos del terreno, a menos que estos hechos sean producidos de manera accidental, súbita e imprevista por un evento cubierto.

- 2.13. Contracción, dilatación y agrietamiento previsibles.
- 2.14. Remoción de terrenos y debilitamiento del hogar, durante actividades de excavación, demolición, reformas o ampliaciones, ya sea por obras realizadas en el propio bien o en las vecindades.
- 2.15. Apuestas, carreras, concursos, competencias de cualquier clase o preparación de las mismas en las que participes tú o los que viven en tu hogar.
- 2.16. Dejar tus bienes a la intemperie cuando estos no estén diseñados para ello.
- 2.17. La apropiación por terceros de los bienes asegurados, durante el siniestro o después del mismo, salvo que se trate de una asonada o de la actividad de personas intervinientes en desórdenes, confusiones, alteraciones y disturbios de carácter violento y tumultuario.
- 2.18. La desaparición de los contenidos asegurados cuando se desconoce la causa de la misma.
- 2.19. Uso del hogar o de sus contenidos asegurados para fines distintos a tu actividad familiar tales como actividades industriales, comerciales, o similares.
- 2.20. Lluvia, granizo, arena o polvo que penetren el interior de tu hogar a través de puertas, ventanas, techos o similares que estén en mal estado o les falte mantenimiento.
- 2.21. Destrucción, corrupción o alteración de datos electrónicos o software por cualquier causa.



- 2.22. Procesos de construcción o reconstrucción, incluyendo instalaciones de equipo eléctricos electrónicos o a gas, instalaciones eléctricas, hidráulicas, hidrosanitarias y todas las instalaciones que requieran trabajos de albañilería e ingeniería y que sean contratados por ti.
- 2.23. Descuido y abandono.
- 2.24. Restricciones de la autoridad pública para la reparación o habitabilidad de tu hogar.
- 2.25. Mantener o usar en tu hogar cualquier tipo de armas o elementos inflamables o explosivos, aparte de los que sean indispensables para el correcto funcionamiento de los bienes asegurados.
- 2.26. Robo realizado por cualquier miembro de tu familia.
- 2.27. Errores en los diseños estructurales, geotécnicos, arquitectónicos, en el proceso constructivo o el incumplimiento de las normas constructivas vigentes.
- 2.28. Dolo o culpa grave del tomador, asegurado o beneficiario o de las personas que viven en tu hogar.
- 2.29. Cualquier causa si el daño material de tu hogar o sus contenidos asegurados se encuentra cubierto por la garantía del mismo.
- 2.39. Extorsión, estafa, fraude mediante cheque, abuso de confianza, defraudaciones y usurpación
- 2.31. El transporte de los contenidos de tu hogar, de un sitio a otro cuando éste es realizado por una compañía oficial y responsable por otro seguro tales como, pero no limitado a aerolíneas, flotas de buses regionales o nacionales y empresas de envíos.



3. Hogar y contenidos asegurados



Tu hogar o vivienda: casa, casa campestre o apartamento, ubicado en la dirección que aparece en la carátula o seleccionado en el mapa, en la suscripción. Así mismo los equipos eléctricos o electrónicos que estén empotrados en esta y no puedan ser retirados de tu hogar.



Tus contenidos: elementos que tienes dentro de tu hogar pero que no hacen parte de la estructura de este como los muebles y enseres, equipos eléctricos, electrónicos y a gas, artículos personales, elementos decorativos y demás cosas tuyas y de las personas que viven en tu hogar.



Tus documentos de carácter personal e intransferible: cédulas de ciudadanía, licencias de conducción, pasaportes, visas y libreta militar. Este seguro cubre el costo de reposición oficial del documento, sin incluir los desplazamientos, alojamientos, costos de agentes, o trámites adicionales que debas realizar para reponerlos.



Contenidos especiales: que deben ser aprobados por SURA, estar relacionados en la carátula y cumplir con las siguientes condiciones, de lo contrario no estarán protegidos por este seguro:

- Joyas que valgan más de seis SMMLV.
- Relojes que valgan más de seis SMMLV.
- Bicicletas que valgan más de seis SMMLV.
- Cámaras fotográficas o filmadoras que valgan más de seis SMMLV.
- Obras de arte que valgan más de diez SMMLV.
- Segways, bicicletas o patinetas eléctricas y otros vehículos eléctricos.
- Todos los artículos como drones o aeromodelos
- Instrumentos musicales que valgan más de seis SMMLV.



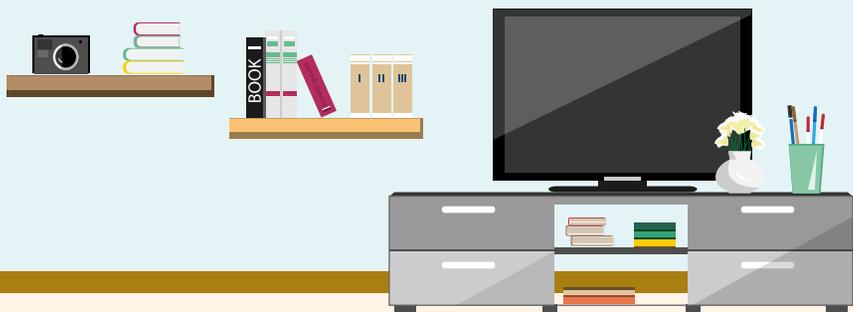
No se encuentra cubierto el costo de las obras civiles adicionales a las existentes al momento de contratar este seguro que construyas para evitar que ocurran siniestros.

3.1 Bienes no asegurados

En ningún caso estarán protegidos por este seguro los siguientes bienes:

- a** Cultivos, siembras, bosques, árboles, jardines, pastos y plantas ornamentales y madera almacenada.
- b** Frescos y murales.
- c** Animales.
- d** Carros, motos, aviones, barcos y cualquier otro vehículo automotor, así como sus partes y accesorios.
- e** Estructuras flotantes.
- f** Dinero en efectivo, títulos valores, escrituras, bonos y en general documentos que representen algún valor diferente a documentos de carácter personal e intransferible
- g** Lingotes de oro, de plata y pedrerías.
- h** Armas de fuego.
- i** Software, información y programas instalados o guardados en tu computador, dispositivos de almacenamiento y medios magnéticos.
- j** Explosivos.
- k** Los contenidos asegurados que se encuentren en poder de terceros.
- l** Teléfonos celulares y avanteles, ipods y reproductores de música.
- m** Contenido líquido de tanques o piscinas.

- n** Viviendas de techos de paja, palma o paredes de bahareque o tapia o cualquier fibra vegetal, ni los artículos contenidos en ellas.
- o** Viviendas en proceso de construcción.
- p** Segways, bicicletas o patinetas eléctricas y otros vehículos eléctricos con un valor superior a 30 SMMLV.
- q** Drones o aeromodelos con un valor superior a 10 SMMLV.
- r** Fincas o casas campestres de uso vacacional o que permanezcan inhabitadas por más de 30 días seguidos en el año.
- t** En ningún caso estarán protegidas obras de arte por un valor superior a 150 SMMLV.



- 4.6.** Honorarios y recursos necesarios para obtener las licencias y permisos de reconstrucción de tu hogar.
- 4.7.** Por alojamiento temporal.

Cuando seas el dueño de tu hogar, vivas permanentemente en él y no puedas habitarlo temporalmente porque fue afectado por uno de los riesgos cubiertos, SURA te pagará el canon de arrendamiento de una vivienda de características similares a la tuya.

El valor máximo del canon será el 1% del valor asegurado de tu hogar y se pagará hasta que puedas habitarlo nuevamente, sin sobrepasar de seis meses por vigencia de tu seguro.

- 4.8.** Pérdida de ingresos de arrendamiento.

Cuando seas el dueño de tu hogar y lo tengas arrendado pero este no pueda ser habitado temporalmente porque fue afectado por uno de los riesgos cubiertos, SURA te pagará el canon de arrendamiento que dejes de recibir.

El valor máximo del canon será el 1% del valor asegurado de tu hogar y se pagará hasta que pueda ser habitado nuevamente, sin sobrepasar de seis meses por vigencia de tu seguro.

4. Otros gastos cubiertos

Además de las coberturas ya descritas, SURA te pagará los siguientes gastos cuando sean consecuencia de un evento cubierto por este seguro y sean razonables y necesarios. La suma máxima que SURA pagará por todos los gastos es del 20% del valor asegurado de tu hogar y contenidos. En ningún caso la suma de estos, más los daños de tu hogar y contenidos puede exceder el 100% del valor asegurado.

- 4.1.** Para evitar la extensión y propagación del siniestro, esto es, para aminorarlo.
- 4.2.** Para remover escombros.
- 4.3.** Para preservar, salvar o conservar bienes.
- 4.4.** Para demostrar que el siniestro ocurrió y la cuantía de la pérdida.
- 4.5.** Honorarios de arquitectos, interventores, ingenieros y consultores, cuando sean necesarios para la reconstrucción, reemplazo o reparación de tu hogar siempre y cuando los honorarios no excedan las tarifas autorizadas por las respectivas agremiaciones o colegios profesionales.



Sección II. Coberturas y exclusiones de daños a terceros

1. Coberturas

Durante la vigencia de este seguro SURA pagará hasta el valor definido en la carátula, los perjuicios por los que sean responsables tú o tu familia por daños materiales, lesiones personales o muerte causados a terceros, cuando:

- Realicen actividades personales o familiares.
- Tu mascota sea la que cause el daño.
- Viajen al exterior:
 - a. Debe tratarse de un viaje de recreo no superior a cinco semanas.
 - b. Si es un intercambio académico o una misión la cobertura será por la duración de estas actividades sin que sean mayores a un año.
 - c. La indemnización será en pesos colombianos de acuerdo a la tasa representativa del mercado del día del pago.
- Utilicen drones o aeromodelos:

Siempre y cuando no sean operados:

- a. Sobre edificaciones o aglomeraciones
- b. A una altura superior a 150 metros
- c. En competencias o campeonatos
- d. A menos de 5km a la redonda de un aeropuerto
- e. A más de 750 metros de distancia de ti



Estos no podrán:

- Pesar más de 25 kg
- Tener hélices de metal
- Portar un peso diferente al habitual.



- Si un empleado doméstico sufre un accidente laboral por tu culpa: La cobertura de tu responsabilidad es en exceso de las prestaciones del Sistema de Seguridad Social o de cualquier otro seguro contratado. En ningún caso este seguro reemplaza las prestaciones o indemnizaciones que son asumidas por el Sistema de Seguridad Social, ni supe la obligación de afiliar a los empleados al mismo.

También estarán cubiertos los siguientes gastos:

- Médicos de urgencias: Para prestar primeros auxilios a personas diferentes a tu familia por cualquier accidente ocurrido en Colombia en el ejercicio de actividades personales o familiares. Para esta cobertura no es necesario que seas civilmente responsable del accidente y su pago no significa que se haya aceptado la responsabilidad.
- De defensa: Cuando un tercero te presenta a ti o a tu familia una reclamación por un evento cubierto por este seguro, SURA les asignará un abogado que los defienda. Si prefieren nombrar un abogado directamente, SURA les reembolsará su costo hasta el límite del valor asegurado siempre y cuando hayan solicitado la aprobación previa de SURA. Esta cobertura reemplaza los costos del proceso establecidos en el artículo 1128 del Código de Comercio y no aplica en los casos de daños a terceros durante viajes en el exterior. SURA no otorgará las prestaciones o pagará las indemnizaciones establecidas en esta cobertura cuando tú o tu familia afronten un proceso judicial en contra de orden expresa de SURA.

2. Exclusiones

SURA no pagará cuando el evento sea consecuencia directa o indirecta de:

1. Actividades comerciales o industriales, prestación de servicios profesionales o la omisión de prestarlos.
2. Actividades de competencias.
3. Daños causados por la tenencia de otros inmuebles distintos a tu hogar.
4. Uso o tenencia de automóviles, motocicletas, embarcaciones y vehículos con motor.
5. Accidentes de empleados o contratistas distintos de los domésticos.
6. Daños causados a los bienes de tus empleados o contratistas.
7. Enfermedades profesionales.
8. Uso de armas, municiones o explosivos.
9. Daños o pérdidas de bienes que tú o las personas que viven en tu hogar tomen en arriendo, reciban en depósito, como préstamo de uso, o a cualquier título de mera tenencia.
10. Infecciones o enfermedades padecidas por ti, tu familia o tu mascota.
11. El incumplimiento de una obligación impuesta por reglamentos o por instrucciones de cualquier autoridad.
12. Daños causados a terceros por el uso y manejo de información.
13. Daños causados entre los miembros de la familia.
14. Multas, sanciones, castigos, daños punitivos, por venganza, ejemplarizantes, u otros con la misma naturaleza.
15. Contaminación ambiental o daño ecológico puro.
16. Uso de asbesto.

Sección III. Coberturas opcionales

1. Gastos adicionales

SURA te pagará los otros gastos cubiertos descritos en la Sección I, Numeral 4, en exceso del valor asegurado de tu hogar y contenidos. El monto máximo que SURA te pagará por uno o varios de estos gastos será del 30% de dicho valor.

Para el caso de gastos por alojamiento temporal y pérdida de ingresos de arrendamiento esta cobertura aumenta estos pagos de seis a máximo 24 meses.

Además SURA te pagará el incremento en los costos de los materiales de reconstrucción y de mano de obra cuando por un evento catastrófico cubierto por este seguro, debas reconstruir tu hogar y por razones de oferta y demanda hayan aumentado los costos referidos. Para este incremento también contarás con un 10% del valor asegurado de tu hogar y contenidos.

2. Bono de sostenimiento del hogar

2.1 Cobertura

Si como consecuencia de un accidente te mueres, invalidas o sufres una desmembración o una inutilización de una parte de tu cuerpo, SURA pagará los porcentajes del valor asegurado que a continuación se indican hasta por 10 SMMLV, para que tu o tus beneficiarios puedan asumir algunos gastos del hogar:

- a El 100% por muerte.
- b El 100% por toda lesión que te produzca una pérdida permanente de capacidad laboral igual o superior al 50%.
- c El 100% por la pérdida total e irreparable de la visión por ambos ojos.
- d El 100% por la pérdida o inutilización total y permanente de ambas manos o de ambos pies o de una mano y un pie
- e El 100% por la pérdida total e irreparable de la visión por un ojo, conjuntamente con la pérdida o inutilización total y permanente de una mano o de un pie.
- f El 100% por la pérdida total e irreparable del habla o de la audición por ambos oídos.
- g El 60% por la pérdida o inutilización total y permanente de una mano o de un pie.

- h** El 60% por la pérdida total e irrecuperable de la visión por un ojo.
- i** El 20% por la pérdida o inutilización total y permanente del dedo pulgar de una de las manos.
- j** El 10% por la pérdida o inutilización total y permanente de uno de los dedos restantes de las manos.
- k** El 10% por la pérdida o inutilización total y permanente de uno de los dedos de los pies.

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



Esta cobertura no restablece automáticamente los valores asegurados durante la vigencia y se dará por terminada en los siguientes casos:

- a** Si falleces
- b** Por voluntad tuya o de SURA por escrito
- c** Si por invalidez se agota la suma asegurada.



2.2 Exclusiones

SURA no pagará las indemnizaciones establecidas en esta cobertura cuando la muerte, invalidez, desmembración o inutilización sea consecuencia de:

- a** Suicidio o tentativa de suicidio, o lesiones que tú te provoques estando o no en uso de tus facultades mentales.
- b** Participación en deportes motorizados o de alto riesgo. Uso de vehículos o artefactos aéreos en calidad de piloto, estudiante de pilotaje, mecánico de aviación o miembro de la tripulación.
- c** Actos de guerra interior o exterior, revolución, rebelión, sedición, asonada o actos violentos motivados por conmoción social o por aplicación de la ley marcial; prestación del servicio militar, naval, aéreo o de policía.
- c** Fisión o fusión nuclear o radioactividad, sea en forma directa o indirecta.
- d** Intoxicaciones, lumbalgias, espasmos musculares y hernias de cualquier clase.
- e** El uso, como conductor o acompañante, de motocicletas, motonetas u otros vehículos a motor de solo dos ruedas, si eres menor de 25 años.
- f** Enfermedades congénitas o adquiridas, lesiones o defectos físicos originados u ocurridos antes de la vigencia, con o sin tu conocimiento.
- h** Terremotos, temblores, tsunamis, maremotos, marejada y erupciones volcánicas, así como cualquier otra convulsión de la naturaleza.

Sección IV. Asistencia domiciliaria

SURA te prestará los siguientes servicios en los momentos de emergencia que los necesites:



Cada uno de los servicios puede usarse hasta 10 veces por vigencia, exceptuando aquellos servicios donde se indique lo contrario.

SURA te pagará las reparaciones de los daños de plomería, electricidad, cerrajería o vidrios externos de tu hogar, en forma de prestación de servicios o reembolso con previa autorización, siempre y cuando puedan ser reparados y sean consecuencia de un evento accidental.

• Daño de plomería

Un técnico especializado irá a tu hogar para reestablecer el servicio de suministro y evacuación de aguas cuando se haya roto una tubería al interior de tu hogar, siempre y cuando el estado de las redes lo permita. Este servicio incluye:

- El costo de materiales y mano de obra por evento hasta un límite de 50 SMDLVa la fecha de la asistencia.
- El servicio de destaponamiento podrás usarlo dos veces por vigencia.

El servicio no incluye daños estéticos, accesorios que requiera la reparación, tanques, cajas de inspección, impermeabilización y destape, así como el restablecimiento de redes de distribución que estén fuera de tu hogar.

• Servicios de electricidad

Un técnico especializado irá a tu hogar para reestablecer la electricidad, cuando se presente una falla eléctrica dentro del mismo, cuando el estado de las redes lo permita. Este servicio incluye el costo de materiales y mano de obra por evento para reestablecer la electricidad, hasta un límite de 50 SMDLV a la fecha de la asistencia.

El servicio no incluye daños estéticos, elementos de iluminación, transformadores, plantas, acometidas eléctricas y otros equipos.

• Daños de cerrajería

Cuando a causa de un hecho accidental pierdes las llaves de tu hogar, se dañen las cerraduras, o queden encerrados menores, enfermos dependientes, ancianos o mascotas en un espacio dentro de tu hogar o cuando exista riesgo inminente de incendio o inundación, un técnico especializado abrirá las puertas de tu hogar o del lugar necesario dentro de este. Este servicio incluye los materiales y mano de obra hasta un valor de 50 a la fecha de la asistencia.

• Reemplazo de vidrios

Cuando se quiebre uno de los vidrios de cerramiento externo y se vea afectada la seguridad de tu hogar, un técnico especializado irá para reemplazar los vidrios afectados. Este servicio incluye el costo de materiales y mano de obra hasta un límite de 50 SMDLVa la fecha de la asistencia.

El servicio no incluye vidrios que no hagan parte del cerramiento, decorativos, cabinas de baño, domos y vitrales.



En estas **cuatro asistencias** la responsabilidad de SURA se limita a efectuar las reparaciones propias y directamente relacionadas con los daños enunciados sin que esto implique la reparación o cambio de pisos, baldosas, paredes pintura o resane de las mismas techos, puertas, ventanas, redes eléctricas, hidrosanitarias o de gas que se hayan visto afectadas estéticamente a causa de las reparaciones realizadas por el servicio de asistencia.

- Servicio de vigilancia

En caso de que tu hogar sufra daños relacionados con cerraduras o rotura de vidrios externos y estos no puedan ser reparados inmediatamente comprometiendo considerablemente la seguridad de tu hogar, SURA te enviara un vigilante que cuidara del mismo. Este servicio incluye el costo de vigilancia hasta un límite de 20 SMDLV a la fecha de la asistencia.

- Gastos de alojamiento

Si tu hogar no puede ser habitado por alguno de los siguientes eventos SURA te pagará los gastos de hotel de cuatro personas que habiten en tu hogar. SURA pagará, por día y por persona, un máximo de 13 SMLDV a la fecha de la asistencia, por el tiempo que dure la reparación de tu hogar sin pasar de cinco días continuos:

- a. Incendio, explosión, rayo o humo.
- b. Daños por agua causados como consecuencia de la rotura accidental de tuberías internas, desbordamiento de tanques o piscinas que hagan parte de tu hogar.
- c. Impacto de objetos externos a tu hogar.
- d. Impacto de vehículos terrestres no conducidos por ti, las personas que habitan en tu hogar o arrendatarios.



- Gastos de mudanza

Si tu hogar no puede ser habitado por alguno de los eventos descritos en la asistencia de gastos de alojamiento y este queda en tales condiciones que no se pueda garantizar la seguridad y conservación de tus contenidos, SURA se encargará de trasladar tus bienes hasta una lugar designado por ti en la misma ciudad y su regreso cuando hayas terminado los trabajos de reparación de tu hogar. Este servicio incluye los gastos de mudanza hasta un límite máximo por evento de 40 SMDLV a la fecha de la asistencia.

- Interrupción de viaje como consecuencia de un siniestro en el domicilio del asegurado

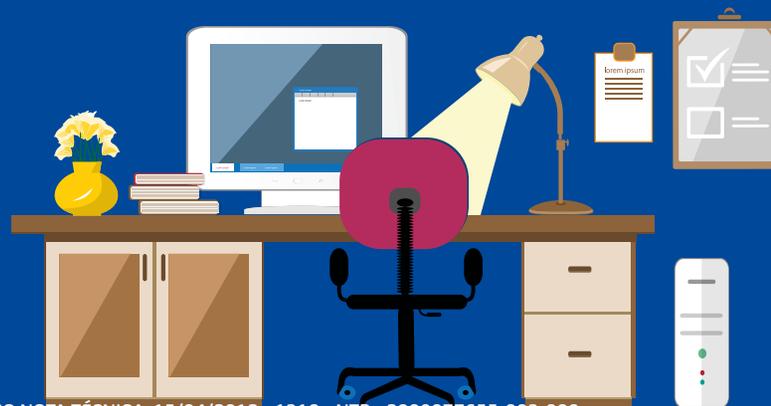
Si tu hogar no puede ser habitado por alguno de los eventos descritos en la asistencia de gastos de alojamiento y tengas que suspender un viaje en el que te encontrabas porque nadie más puede atender los daños y debes presentarte en tu hogar, SURA te pagará los gastos de más en que incurras para adelantar tu regreso.

Este servicio tendrá un límite de 600 SMDLV a la fecha de la asistencia por evento.

- Asistencia jurídica telefónica

Cuando tú o las personas que viven en tu hogar tengan una consulta básica en derecho civil, penal, administrativo, tributario, mercantil y laboral, contarán con una asesoría y orientación jurídica por teléfono.

SURA no será responsable de los resultados de las acciones que emprendas o que autorices emprender con respecto a la asesoría recibida.



2. Exclusiones

La asistencia domiciliaria no incluye los siguientes servicios:

- Aquellos requeridos por una situación excluida de las coberturas de este seguro.
- Aquellos adicionales que desees contratar directamente con el especialista reparador bajo tu cuenta y riesgo.
- Arreglo de canales y bajantes, reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta exterior de tu hogar, averías que se deriven de humedades y filtraciones.
- Reparación de enchufes, interruptores y su reposición.
- Reparación o reposición de elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas o fluorescentes.
- Reparación o reposición de electrodomésticos o gasodomésticos, tales como estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico o gas.
- Daños que se presenten cuando se usa tubería galvanizada
- Humedades y filtraciones que no sean producidas súbita o accidentalmente.

¿Cómo solicitar los Servicios de Asistencia SURA?

Los servicios de asistencia debes solicitarlos telefónicamente a las siguientes líneas:

- a) Bogotá, Medellín y Cali: 4378888
- b) Resto del país: 018000 518888
- c) Desde cualquier celular #888



SURA no se hace responsable cuando:

- Por causa de fuerza mayor o por su decisión no se pueda prestar el servicio previsto.
- Se presenten retrasos en el cumplimiento del servicio por situaciones imprevistas que ocupen a los técnicos, incluidos los eventos naturales o de orden público.
- No exista una opción de reparación

Garantía de servicio

Los trabajos realizados por los servicios de asistencia SURA, tienen una garantía de 3 meses, esta se pierde cuando realices trabajos con personal diferente al autorizado.



Sección V. Otras condiciones

1. Inicio de cobertura

La protección establecida en las coberturas comienza a partir de la hora 24 del día en que contrates este seguro.

2. Ámbito territorial

Este seguro opera en todo el territorio colombiano excepto para:

- a) La cobertura de daños a terceros en viajes al exterior.
- b) Los contenidos que desees llevar en un viaje al exterior.

3. Vigencia y renovación

Este seguro tiene una vigencia anual o mensual y al finalizar se renovará automáticamente por un período igual.

La vigencia de este seguro será la establecida en la carátula y al finalizar se renovará por períodos iguales. Recuerda que en cualquier momento puedes solicitar a Sura que tu seguro no se renueve y, adicionalmente, en cualquier momento tienes la posibilidad de dar por terminado el seguro si no desees continuar con la protección que este te brinda.

4. Prima

Si la vigencia es anual, la prima la debes pagar dentro de los 45 días siguientes a la fecha en que comienza la cobertura del seguro. La mora en el pago de la prima produce la terminación automática del contrato, por lo tanto el pago extemporáneo no reactiva el seguro y en este caso SURA se limita a devolvarte el dinero que fue pagado por fuera del tiempo establecido.



5. Bonificaciones

Si durante un año con el seguro no tienes siniestros o no presentas reclamaciones SURA te dará una bonificación del 5% para la prima de la próxima vigencia y así sucesivamente hasta acumular máximo el 30% de bonificación o hasta que la prima de tu seguro sea igual a 10 SMDLV.

Por cada reclamación que presentes, perderás 10% de bonificación, pero no la perderás por hacer uso de las asistencias de este seguro.

La bonificación aplica a toda la prima, salvo a la parte correspondiente a la cobertura de terremoto, maremoto y erupciones volcánicas, asistencia y bono de sostenimiento del hogar.

Tú bonificación se la puedes ceder a tu esposo, compañero permanente, padres o hijos. En ningún caso la bonificación es acumulable.

6. Valor asegurado

Es el señalado en la carátula para cada cobertura y será el límite máximo que SURA pagará en caso de un siniestro.

El valor asegurado lo debes definir tú.

- El de tu hogar debe ser igual al valor comercial del inmueble.
- El de tus contenidos debe ser igual a su valor a nuevo.
- El de daños a terceros debe ser igual a la protección con la que quieres contar en estos casos.
- El valor asegurado para las coberturas de daños a terceros durante viajes al exterior y accidentes de trabajo de empleados domésticos será igual al 50% del valor asegurado para daños a terceros. Para la cobertura de gastos médicos por urgencias será del 10%.
- Daños causados por mascotas al 50%.
- Daños causados por drones de 10% máx 50 millones de pesos.

Si el valor asegurado de tu hogar es inferior al valor comercial del inmueble, la indemnización que SURA te pagará por los daños cubiertos por este seguro corresponderá al porcentaje que represente el valor asegurado sobre el valor comercial.

Cuando SURA pague una indemnización el valor asegurado se reducirá en el monto de lo pagado.

Sin embargo, si reparas o repones los bienes afectados por el siniestro, el valor asegurado se reestablecerá temporalmente a su monto original, pero deberás informar a SURA los nuevos valores de las cosas reparadas o repuestas para que se fije la nueva prima que debes pagar. Dicho aviso lo debes dar dentro de los 15 días siguientes contados a partir de la fecha de la reparación o reposición y si no lo haces perderás el restablecimiento temporal del valor asegurado.

Este restablecimiento temporal no aplica a las coberturas de daños a terceros y actos malintencionados de terceros y terrorismo.

7. Aumento del valor asegurado

El valor asegurado de tu seguro aumentará de acuerdo con el índice variable contratado. Este incremento se aplica mensualmente en una doceava parte del índice definido.



El incremento no aplica a:

- La cobertura de daños a terceros
- Los contenidos generales
- Los contenidos especiales

El valor asegurado al momento de la renovación de tu seguro, será el correspondiente a la vigencia anterior más el incremento del porcentaje de índice variable.

8. Deducible

El deducible es el monto o porcentaje de la pérdida que siempre está a tu cargo. El deducible de cada cobertura es determinado en la carátula. Si el deducible aparece en salarios mínimos, deberá calcularse con base en el que se encuentre vigente en la fecha de ocurrencia del siniestro.

9. Derecho de inspección

En cualquier momento SURA tendrá los siguientes derechos de inspección:

- a. Revisar los bienes asegurados, en horas hábiles de trabajo, a través de personas debidamente autorizadas por SURA y a recibir de parte tuya toda la información que sea requerida para la debida valoración del riesgo.
- b. Ingresar al lugar donde ocurra un evento por el cual reclames para comprobar los hechos y determinar su causa y extensión.
- c. Examinar, clasificar, avaluar, trasladar o disponer de los bienes asegurados afectados y exigir la cesión de los derechos que tienes a tu favor en relación con dichos bienes.

A pesar de estas facultades deberás cumplir con los deberes relacionados con la declaración del riesgo, la notificación de su agravación y la prueba del siniestro y su cuantía.



10. Modificaciones del estado del riesgo

Tú tienes el deber de notificar por escrito a SURA los hechos o circunstancias no previsibles que agraven el riesgo o aquellos casos en que cambies de lugar los bienes asegurados. Si las modificaciones dependen de ti, las deberás avisar con 10 días de anterioridad y si dependen de un tercero 10 días después de que te enteres de las modificaciones.

Notificada la modificación del riesgo SURA podrá revocar el contrato o exigir el reajuste a que haya lugar en el valor de la prima. Si no notificas oportunamente el seguro se terminará.

Cuando notifiques a Sura de una disminución en el valor del bien asegurado, te devolveremos proporcionalmente el valor de la prima no devengada, desde el momento de la notificación.

11. Obligaciones en caso de siniestro

Como asegurado, además de pagar la prima, tienes las siguientes obligaciones en caso de que ocurra un siniestro:

- a. Informárselo a SURA dentro de los tres días siguientes al momento en que te enteres.
- b. Procurar evitar su extensión y propagación, esto es, aminorarlo. Así mismo debes conservar y salvar en la medida de lo posible tu hogar y tus bienes.
- c. Informarle a SURA los otros seguros que hayas contratado sobre tu hogar, los bienes o tu responsabilidad.
- d. Para las coberturas de daños a terceros, si los terceros te demandan debes informárselo a SURA dentro de los tres días siguientes al momento en que te notifiquen la demanda para definir tu estrategia de defensa.

Si incumples cualquiera de estas obligaciones, SURA podrá cobrar el valor de los perjuicios que esto le cause.





12. Reclamación

En caso de un siniestro cubierto por este seguro deberás solicitarle a SURA el pago de las indemnizaciones a las que tengas derecho, acreditando su ocurrencia y cuantía. SURA pagará la indemnización a que este obligada, dentro del mes siguiente al momento en que reclamaste en debida forma.

Podrás presentarle la reclamación a SURA así:



- a. Ingresando a www.sura.com.co y haciendo clic en la opción "ingresa a tu cuenta". Si aún no estas registrado debes dar clic en "regístrate aquí" y seguir las instrucciones para recibir el usuario y la contraseña. Si estas registrado y no recuerdas tu contraseña, haz clic en "Recordar contraseña"



- b. Contactando a tu asesor de seguros.
- c. Llamando a la línea de atención de SURA en Bogotá, Cali o Medellín al 437 88 88 o en el resto del país al 01800 051 88 88 o desde su celular llamando al #888.

Los documentos sugeridos para acompañar la reclamación te serán informados por estos mismos medios.

Recuerda que cuentas con dos años para reclamarle a SURA el pago de una indemnización, contados a partir del momento en que conoces o debes tener conocimiento de la ocurrencia de uno de los eventos cubiertos. En cualquier caso, la reclamación no podrá presentarse después de cinco años contados a partir del momento en que ocurrió el siniestro.

13. Pago de la indemnización

- Para los casos de daños a tu hogar

Si tu hogar sufre un daño material cubierto por este seguro SURA te indemnizará pagándote la reparación o reconstrucción de tu hogar. En los casos en que esto no sea posible SURA te pagará el valor comercial de tu hogar, sin exceder del valor asegurado, para que lo puedas reponer.

Los costos de reparación y reconstrucción deberán ser razonables y necesarios y las obras se deberán llevar a cabo teniendo en cuenta los requisitos establecidos en las Normas Colombianas de Diseño y Construcción Sismo Resistente que se encuentren vigentes.

Si tu hogar hace parte de una propiedad horizontal también se pagará la reparación de las zonas comunes en proporción a tu coeficiente de copropiedad.

La reparación del terreno consiste en la recuperación de la estabilidad y capacidad portante del suelo y modificaciones en la cimentación, de tal manera que se garantice la estabilidad de tu hogar.



Para este seguro se entiende que la reparación o reconstrucción no es posible cuando:

- a** Es imposible técnico, económico o legalmente rehabilitar el terreno para que se pueda reparar o reconstruir tu hogar. Hay imposibilidad técnica cuando por razones estructurales, arquitectónicas o geotécnicas no se puede volver a construir; hay imposibilidad económica cuando la reconstrucción excede el valor comercial; y hay imposibilidad legal cuando una autoridad competente no autoriza la reconstrucción o reparación.
- b** La copropiedad a la que pertenece tu hogar se haya destruido en un 75% de su valor comercial.
- c** La asamblea de copropietarios decida no reconstruir la copropiedad.

En estos casos SURA pagará la indemnización una vez le hayas traspasado la propiedad del inmueble, mediante escritura pública debidamente registrada, en caso de que esta así lo requiera.

• Para los casos de daños o hurto a tus contenidos

Si alguno de tus contenidos sufre un daño material cubierto por este seguro SURA te indemnizará pagándote su reparación. Si no es posible repararlo o la reparación vale más que reponerlo por uno nuevo, SURA te pagará la reposición del contenido dañado por uno que tenga las mismas características pero sin exceder el valor asegurado. SURA te pagará de la misma manera en caso de hurto.

Los costos de reparación deberán ser razonables y necesarios.

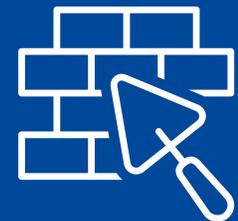
Si el bien dañado hace parte de un juego, set o colección SURA te pagará la reparación o reposición del bien dañado y no de todo el juego, set o colección.

Ten en cuenta

SURA pagará la indemnización en dinero o mediante la reposición, reparación o reconstrucción de los bienes asegurados.

Si con ocasión de la reparación o reemplazo de los bienes haces cualquier mejora, los mayores costos los deberás asumir tú. Esto no aplica para las mejoras necesarias para la recuperación de la funcionalidad del bien o el cumplimiento de las Normas Colombianas de Diseño y Construcción Sismo Resistente que se encuentren vigentes.

El pago de SURA se hará con base en los precios que rijan para los bienes reemplazados o reparados al momento del siniestro. Cualquier valor adicional causado por la demora en la reparación, reconstrucción, reposición o reemplazo, o el aumento de los precios como consecuencia de un desastre natural, los deberás asumir tú, excepto si contratas la cobertura opcional de gastos adicionales.



- Para los casos de daños a terceros

SURA pagará los perjuicios cubiertos por las coberturas de daños a terceros cuando un tercero acredite la ocurrencia del evento por el cual eres responsable y el monto del perjuicio sufrido.

Para el pago de daños a terceros tú y tu familia deben tener en cuenta lo siguiente:

- a. Varios eventos que tengan una misma causa serán considerados como un solo siniestro.
- b. Salvo que SURA los haya autorizado por escrito, no pueden hacer pagos, celebrar arreglos, transacciones o conciliaciones con la víctima.
- c. Salvo que lo hayan acordado con SURA, el que reconozcan su responsabilidad ante la víctima o sus causahabientes, no obliga ni compromete la responsabilidad de SURA frente a la víctima.



Recuerda

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

- Pérdida del derecho a la indemnización

En los siguientes casos se pierde el derecho a la indemnización:

- a. Si las pérdidas o daños han sido causados intencionalmente por ti o por cualquier persona que viva en tu hogar, con su complicidad o con su participación.
- b. Cuando presentes la reclamación de manera fraudulenta o con apoyo en declaraciones falsas o si se emplean otros medios o documentos engañosos o dolosos.
- c. Cuando renuncies a tus derechos contra los responsables del siniestro.



- Salvamento

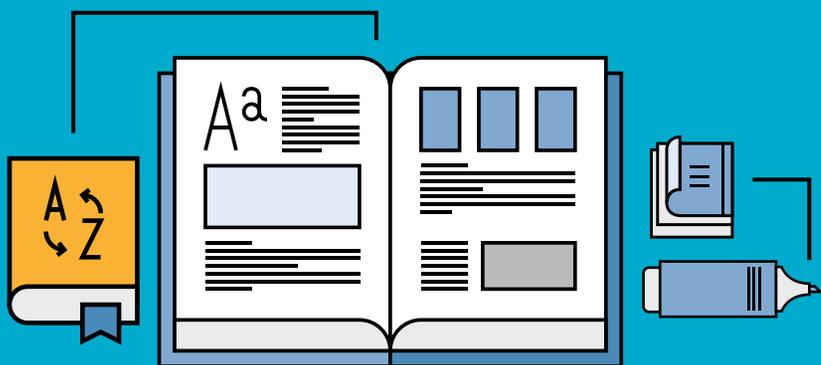
Cuando SURA te indemnice los daños a tu hogar o contenidos, las partes o accesorios salvados o recuperados pasarán a ser propiedad de SURA.

- Terminación del contrato

Este seguro se terminará:

- a. Por mora en el pago de la prima.
- b. Cuando lo solicites por escrito a SURA.
- c. Cuando SURA te lo informe por escrito con 10 días de anticipación.

En los casos en que tu o SURA soliciten la terminación del seguro, se te devolverá el valor de la prima correspondiente al tiempo que no estés cubierto.



Sección VII. Glosario

A

Accidente:

Es la lesión corporal producida directa y exclusivamente por la acción fortuita, repentina y violenta de una fuerza exterior, independiente de tu voluntad y los que viven contigo, y que por lo cual se genere un riesgo de muerte o de alteración en la salud de un tercero.

Accidente doméstico

Es la caída o rotura de objetos dentro del hogar o que hagan parte del hogar y que sea producida accidentalmente por haberlos utilizado de forma inadecuada o por impericia o falta de conocimiento.

Actividad familiar

La que no se deriva de una actividad profesional, comercial o industrial

Apartamento

Hogar o vivienda que hace parte de un edificio o copropiedad donde también hay viviendas similares que comparten zonas comunes de acceso.



C**Casa**

Hogar o vivienda que puede o no estar dentro de una copropiedad y tiene una nomenclatura propia, para efectos de este seguro se considera casa la edificación que tiene otras casas contiguas a ella y se encuentra ubicada en zonas urbanas.

Casa campestre

Hogar o vivienda que puede o no estar dentro de una copropiedad y tiene una nomenclatura propia, para efectos de este seguro se considera casa campestre aquella que dentro de sus límites tiene campo de extensión igual o mayor a su área construida y no es de uso vacacional.

Coefficiente de copropiedad

Son los índices que establecen la participación porcentual de cada uno de los propietarios de bienes de dominio particular en los bienes comunes del edificio o conjunto sometido al régimen de propiedad horizontal. A través de él se define la participación en la asamblea de propietarios y la proporción con que cada uno contribuirá en las expensas comunes del edificio o conjunto.

Todo Reglamento de Propiedad Horizontal debe señalar los coeficientes de copropiedad de los bienes de dominio particular que integran el conjunto o edificio.

E**Empleo doméstico**

Persona que a cambio de una remuneración prestan servicios personales en forma directa en el hogar, de manera habitual, bajo continuada subordinación o dependencia, residiendo o no en el lugar de trabajo, en ejecución de tareas de aseo, cocina, lavado, planchado y cuidado de niños, entre otras labores del hogar.

F**Familia**

Tu cónyuge/ compañero(a) permanente, padres, hijos, abuelos, hermanos, tíos y primos siempre y cuando vivan en el hogar asegurado.

M**Mascota**

Animal domesticado que está acostumbrado a vivir con personas. No se entenderán cubiertos los animales:

- Silvestres
- Que las autoridades ambientales prohíban tener
- Utilizados con fines comerciales o de ganadería.



O **Obras de arte**

Se consideran obras de arte las pieles finas, colecciones, platería, pinturas, esculturas, frescos y porcelanas, colecciones filatélicas y numismáticas, y en general, bienes que tengan especial valor artístico, científico o histórico, cuyo valor individual sea igual o superior a 10 SMMLV

P **Perjuicios**

Son los perjuicios patrimoniales, tales como lucro cesante y daño emergente, y los perjuicios extrapatrimoniales, tales como daño moral, daño a la salud, perjuicios fisiológicos, entre otros, sufridos por el tercero a raíz del evento que da origen a la responsabilidad del asegurado.

Primeros auxilios

Se entiende por primeros auxilios la atención médica oportuna, por encontrarse la víctima en proceso de rápido agravamiento de su salud, siempre y cuando dicha atención médica se efectúe dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al momento de la ocurrencia de la lesión.

S **Salvamento**

Los bienes recuperados o salvados en el siniestro.

SMMLV

Salarios mínimos mensuales legales vigentes

SMDLV

Salarios mínimos diarios legales vigentes

