



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

Última actualización: Mayo 2026

Estos Términos y Condiciones de Uso (en adelante, los "Términos y Condiciones") regulan los servicios ofrecidos en el sitio web <https://www.segurosmedicosinternacionales.com> (en adelante, "el Portal") y en el portal de Intermediarios APIS.

1. Aceptación de los Términos y Condiciones

El Usuario debe leer, comprender y aceptar todas las disposiciones establecidas en estos Términos y Condiciones y demás políticas de privacidad y regulaciones complementarias, antes de hacer uso del Portal y los Servicios de Seguros Médicos Internacionales.

El uso de nuestro sitio web y portal de intermediarios APIS, incluyen el acceso y la navegación, es libre y gratuito, pero implica el cumplimiento de estos Términos y Condiciones, así como de la legislación colombiana, las buenas costumbres y los usos aceptados en el ámbito de Internet. Estos Términos y Condiciones se aplican a todos los usuarios de nuestro sitio web Y y portal de intermediarios APIS.

Cualquier persona que no acepte estos Términos y Condiciones íntegramente deberá abstenerse de utilizar el Portal y los Servicios de Seguros Médicos Internacionales.

Al acceder, utilizar y navegar en nuestro Portal, el Usuario reconoce y declara haber leído, comprendido y aceptado estos términos y condiciones. Si no está de acuerdo con ellos, puede optar por no participar cerrando el Portal.

Los Términos y Condiciones, así como el contenido, diseño y organización del Portal, podrán ser modificados en cualquier momento. En caso de cambios, la versión actualizada se publicará de inmediato y estará accesible en nuestro sitio web, siendo aplicable a partir de ese momento.

2. Descripción de los Servicios

Seguros Médicos Internacionales Ltda. es un comparador web que, a través de su Portal y portal de intermediarios APIS, comercializa de forma oficial los productos de todas las Empresas de Asistencia en Viajes que se encuentran en el portal, actuando como un intermediario entre sus usuarios y las mismas. Por lo tanto, no se responsabiliza por la información previamente facilitada por estas empresas, limitando su labor a la intermediación independiente y asesoría.

Para visualizar la comparación de ofertas en el Portal, es condición que el Usuario ingrese la siguiente información: fecha de inicio y finalización del viaje, país de origen y destino del viaje, edad de los pasajeros y dirección de correo electrónico de contacto.

Las ofertas de productos que figuran en <https://www.segurosmedicosinternacionales.com> fueron elaboradas con los datos suministrados por las empresas de asistencia al viajero. El Usuario autoriza expresamente a Seguros Médicos Internacionales a ser contactado por nosotros a través de diversos medios para garantizar el servicio y recibir asesoría.



WWW.SEGUROSMEDICOSINTERNACIONALES.COM



INFO@SEGUROSMEDICOSINTERNACIONALES.COM



PBX +57 (601) 379 71 90

3. Consideraciones Importantes Antes de Contratar un Plan de Asistencia en Viaje

1. Los planes de asistencia en viaje ofertados en este portal deben contratarse con anticipación al comienzo del viaje. Los servicios no son válidos en el país de residencia ni en el país en el que el pasajero se encuentre al momento de solicitarlo.
2. Si usted ya salió de su país de origen y se encuentra en el exterior, puede adquirir su Asistencia Médica teniendo en cuenta las siguientes condiciones:

Períodos de carencia (tiempo de espera sin cobertura tras la compra):

- **3 días** para Asistencias con Assist Card, Mok, Zebra Asistencia, WeCare, Terrawind y Qualitas Assistance.
- **5 días** para Asistencias con Continental.

Restricciones de compra: Universal Assistance y Safe Travel no están disponibles para contratación si usted ya inició su viaje.

Pasajeros con más de 1 año en el exterior: Debe solicitar una autorización especial para poder adquirirlo. Escribanos a +57 3164533840 o info@segurosmedicosinternacionales.com para analizar su caso y brindarle una asesoría personalizada.

3. Seguros Médicos Internacionales cumple su obligación al poner a disposición pública las **Condiciones Generales de Uso de cada una de las compañías de asistencia al viajero** ofertadas en el portal <https://www.segurosmedicosinternacionales.com>. Se supone que la sola presencia de estas condiciones en la página web presupone la lectura, comprensión y aceptación de las mismas por parte de la persona que navegue, consulte, coteje o contrate (en adelante "El Usuario") en Seguros Médicos Internacionales.
4. El Usuario declara haber sido informado de manera clara, comprensible e inequívoca de dichas condiciones, y queda enteramente sujeto a ellas desde el mismo momento de su acceso, navegación y/o contratación por medio de Seguros Médicos Internacionales.
5. Cualquier persona que no acepte los siguientes términos y condiciones deberá abstenerse de navegar por la página web y de utilizar los servicios ofrecidos por Seguros Médicos Internacionales, por cualquiera de sus canales de venta y comunicación.

4. Declaraciones del Usuario

El Usuario garantiza y asume la responsabilidad, en cualquier caso, de la **veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los datos** proporcionados con ocasión de los servicios. Seguros Médicos Internacionales no se responsabiliza por la certeza ni veracidad de los datos proporcionados por el Usuario.



WWW.SEGUROSMEDICOSINTERNACIONALES.COM



INFO@SEGUROSMEDICOSINTERNACIONALES.COM



PBX +57 (601) 379 71 90



Al utilizar el Portal, el Usuario declara que:

- Es una persona natural, **mayor de edad**, con capacidad suficiente para aceptar estos Términos y Condiciones.
- No ha pretendido ni pretende ser una persona que no es, ni hacerse pasar por otra persona natural.
- Que la información entregada es veraz, exacta y actual.

Seguros Médicos Internacionales se reserva el derecho de solicitar algún comprobante y/o dato adicional a efectos de corroborar la veracidad de estos, así como de utilizar diversos medios para identificar al Usuario y revisar o comprobar la veracidad de la información proporcionada.

5. Condiciones para solicitar la Cancelación o Modificación de la Vigencia/Validez del Certificado o Voucher

- **No se permiten cambios ni cancelaciones una vez iniciada la vigencia:** El cliente o titular no podrá hacer cambios de vigencia o validez ni se procederá a la cancelación del Certificado o Voucher por ninguna razón, ni en ninguna circunstancia, una vez iniciada su vigencia.
- **Plazo para solicitudes previas al inicio de vigencia:** Tanto el **Titular** como un tercero (agente de viajes, familiar, compañero de viaje) podrá solicitar la cancelación o modificación **hasta 24 horas antes del inicio de la Vigencia o Validez** indicado en el Certificado o Voucher.
- **Efectos de una solicitud aceptada:** Dicha solicitud, de ser aceptada, producirá una de las siguientes opciones:
 - La **restitución del importe pagado** por el **Titular**, previa **retención del 20%** del valor pagado.
 - La **emisión de otro Certificado o Voucher** con un nuevo plazo de vigencia y por la misma duración que el anulado.
- **Reembolso del 100% (casos excepcionales):** Únicamente se reembolsará el **100% del valor del seguro** por negación de visa, enfermedad o accidente del titular que le impida viajar, siempre y cuando el trámite se realice con **24 horas de anticipación al inicio de vigencia** del plan contratado y se presente la debida justificación.
- **Tiempo de respuesta para reembolsos:** El tiempo de respuesta para gestionar el reembolso será de **20 días hábiles, contados** a partir de la **radicación de la solicitud** junto con la **certificación bancaria**.
- **Tarifas administrativas por reembolsos por denegación de visa:** Si su reembolso se debe a una denegación de visa, se aplicarán costos administrativos según el método de pago:
 - Tarjetas de crédito (todas las franquicias): Comisión bancaria: 5% del total pagado + \$15.000 COP por transferencia a su cuenta bancaria.
 - Pagos PSE: Comisión bancaria: 3% del total pagado + \$15.000 COP por transferencia a su cuenta bancaria.
 - Transferencias bancarias: Tarifa de transferencia: \$10.000 COP
- **Aceptación de las reglas:** El cliente declara que conoce y acepta las reglas de cancelación y reembolsos y los recargos que puedan generar.



WWW.SEGUROSMEDICOSINTERNACIONALES.COM



INFO@SEGUROSMEDICOSINTERNACIONALES.COM



PBX +57 (601) 379 71 90

6. Derecho de retracto

Para compras realizadas en el portal <https://www.segurosmedicosinternacionales.com>, se aplica el **derecho de retracto**, el cual se encuentra regulado en el **artículo 47 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011)**. Este derecho permite al consumidor retractarse de la adquisición de un producto o servicio mediante sistemas no tradicionales o a distancia, dentro de los **cinco (5) días hábiles siguientes** contados a partir de la entrega del servicio (en este caso, la contratación). Por lo anterior, el cliente tiene derecho a revocar la operación comercial durante el plazo mencionado, contados a partir de la contratación, sin responsabilidad alguna.

7. Alcances y obligaciones

- La información sobre los costos, beneficios y condiciones generales de los servicios de asistencia al viajero presentes en el portal <https://www.segurosmedicosinternacionales.com> la información es brindada a Seguros Médicos Internacionales directamente por cada una de las compañías ofertadas en nuestra plataforma. Por esta razón, nuestra empresa **no garantiza que no contenga errores de origen**, así como tampoco se responsabiliza por la veracidad ni actualidad de dicha información.
- Los precios que aparecen en el portal son precios finales de venta al público (impuestos incluidos) y pueden cambiar sin previo aviso.
- A los fines de simplificar la tarea de comparación entre distintos productos y servicios, Seguros Médicos Internacionales estandariza los rótulos de cada beneficio particular, sin modificar el sentido ni el límite de cobertura establecido. Seguros Médicos Internacionales **no se responsabiliza por las interpretaciones erróneas de dicha información** y pone a disposición de El Usuario que lo solicite, las condiciones generales y el detalle original de cada producto.
- He leído las Políticas de Privacidad y Aviso legal y entiendo plenamente que la única persona responsable de la suscripción de mi plan de asistencia en viaje es la **COMPAÑÍA CONTRATADA**, así como de las coberturas que estarán debidamente detalladas en el certificado o voucher que me sean entregados por medios electrónicos. Los planes de asistencia en viaje tendrán vigencia según las fechas estipuladas por los contratantes a través de su registro en este sitio web (dicha vigencia se verá reflejada en el certificado o voucher del plan contratado); Además, los certificados y/o voucher emitidos a nombre del o de los titulares estarán sujetos a las Condiciones Generales y/o Clausulado, proporcionados por cada compañía ofertada y publicadas en este sitio web.

8. Información de contacto

Puede comunicarse con nosotros en relación con cualquier asunto sobre los términos y condiciones del portal <https://www.segurosmedicosinternacionales.com>, enviando un correo electrónico a info@segurosmedicosinternacionales.com. WhatsApp solo texto +57 3164533840



WWW.SEGUROSMEDICOSINTERNACIONALES.COM



INFO@SEGUROSMEDICOSINTERNACIONALES.COM



PBX +57 (601) 379 71 90