

POLITICA DE CANCELACION, DEVOLUCION, REINTEGRO Y MODIFICACION DE VIGENCIA

SEGURO DE SALUD CON COBERTURA EN ESPANA

ASISTENCIA SEGURA INTERNACIONAL SLU | NIF B72484017 | www.asistenciasegurainternacional.es

1. OBJETO, NATURALEZA Y AMBITO DE APLICACION

La presente Politica tiene por objeto establecer las condiciones, requisitos, procedimientos y efectos aplicables a las solicitudes de **cancelacion, devolucion o reintegro de primas y modificacion de fechas de vigencia** correspondientes a los productos de Seguro de Salud con cobertura en Espana comercializados y/o gestionados por **ASISTENCIA SEGURA INTERNACIONAL SLU**, en adelante, "ASI".

Los productos objeto de la presente Politica podran ser contratados por personas fisicas que, al momento de la contratacion, se encuentren o tengan su residencia habitual fuera del territorio espanol y que requieran disponer de cobertura sanitaria en Espana, particularmente para procesos de visado, residencia, estudios, practicas profesionales, trabajo, movilidad internacional, residencia no lucrativa, nomadismo digital u otros procedimientos administrativos o migratorios.

La contratacion desde un territorio distinto de Espana no alterara, por si misma, la naturaleza, alcance, vigencia, exclusiones, obligaciones ni demas condiciones del seguro contratado.

La presente Politica debera interpretarse conjuntamente con las condiciones generales, particulares y especiales de la póliza y con la legislacion imperativa que resulte aplicable en cada caso.

2. SOLICITUDES DE CANCELACION Y MODIFICACION DE VIGENCIA

Sin perjuicio de los derechos que, con caracter irrenunciable, pudieran corresponder al tomador y/o asegurado en virtud de la legislacion imperativa aplicable, toda solicitud de **cancelacion voluntaria, devolucion o modificacion de las fechas de vigencia** de la póliza debera ser comunicada formalmente a **ASISTENCIA SEGURA INTERNACIONAL SLU (ASI)** con una antelacion minima de **un (1) mes respecto de la fecha de inicio de vigencia establecida en la póliza**.

La solicitud debera formularse **por escrito**, a traves de los canales oficiales habilitados por ASI, y debera contener la informacion suficiente para identificar inequívocamente al tomador y/o asegurado, así como el numero de póliza, certificado o documento contractual respecto del cual se solicita la cancelacion, devolucion o modificacion.

Las solicitudes recibidas dentro de un plazo inferior a **un (1) mes respecto de la fecha de inicio de vigencia** no generaran, por la via contractual prevista en la presente Politica, un derecho automatico a la cancelacion, modificacion o devolucion de la prima, sin perjuicio de aquellos derechos que pudieran resultar exigibles en virtud de una disposicion legal de caracter imperativo o de las condiciones generales o particulares del seguro.

El cumplimiento del plazo de preaviso establecido constituye un **requisito para la tramitacion y estudio de la solicitud**, pero no supone ni podra interpretarse como aceptacion automatica de la cancelacion, modificacion de vigencia o devolucion solicitada.

Toda solicitud quedara sometida a la correspondiente **verificacion documental, contractual y administrativa**, así como, cuando resulte procedente, a la aprobacion de la entidad aseguradora.

La cancelacion o modificacion unicamente producira efectos una vez haya sido **expresamente confirmada por escrito** por ASI y/o por la entidad aseguradora competente, segun corresponda.

3. EFECTOS DEL INICIO DE VIGENCIA

Al alcanzarse la fecha y hora de efecto establecidas en la póliza, esta adquirira plena vigencia contractual de conformidad con sus condiciones generales y particulares.

Una vez iniciada la vigencia, **no procedera, con caracter general, la cancelacion voluntaria con devolucion de la prima**, total o parcialmente, por el procedimiento contractual regulado en la presente Politica, salvo que las condiciones del producto establezcan expresamente otra disposicion, exista autorizacion de la entidad aseguradora o resulte aplicable un derecho reconocido por una norma imperativa.

La circunstancia de que el asegurado no haya utilizado efectivamente servicios medicos, hospitalarios, diagnosticos o asistenciales durante el periodo de cobertura **no generara por si misma derecho a la devolucion de la prima**.

4. MODIFICACION DE FECHAS DE VIGENCIA

El tomador podra solicitar la modificacion de las fechas de vigencia inicialmente contratadas, siempre que dicha solicitud sea presentada con una antelacion minima de **un (1) mes respecto de la fecha de inicio de vigencia establecida en la póliza**, sin perjuicio de aquellos derechos que resulten legalmente aplicables.

La solicitud debera contener, como minimo:

- a) nombre completo del tomador y/o asegurado;
- b) numero de póliza, certificado o documento contractual;
- c) pasaporte o documento de identificacion;
- d) fechas de vigencia originalmente contratadas;
- e) nuevas fechas solicitadas; y
- f) motivo de la modificacion.

Toda modificacion estara sujeta a las condiciones de suscripcion del producto, a la aceptacion de la entidad correspondiente y, en su caso, al pago de cualquier diferencia de prima derivada de la modificacion de edad, periodo de cobertura, tarifa, condiciones del riesgo o cualquier otro elemento relevante.

La modificacion no producira efecto juridico alguno hasta que sea expresamente aceptada y conste documentalmente mediante la correspondiente modificacion, suplemento, certificado o nueva documentacion contractual.

5. CANCELACION POR DENEGACION DE VISADO

Cuando la póliza haya sido contratada con la finalidad de acreditar la existencia de cobertura sanitaria dentro de un procedimiento de visado para Espana y dicho visado sea formalmente denegado por la autoridad competente, el tomador podra solicitar el estudio de cancelacion y, cuando proceda, la devolucion de las cantidades correspondientes.

La solicitud debera presentarse respetando el plazo establecido en la presente Politica y, en todo caso, **antes del inicio de vigencia de la póliza**, salvo que resulte aplicable una disposicion legal o contractual diferente.

Para la tramitacion debera aportarse:

1. Resolucion, carta o documento oficial acreditativo de la denegacion del visado expedido por el Consulado, Embajada, BLS, centro de visados o autoridad competente.
2. Solicitud escrita y suscrita por el tomador, indicando la causa de la cancelacion.
3. Copia del pasaporte o documento oficial de identidad.
4. Copia de la póliza o certificado cuya cancelacion se solicita.
5. Justificante o informacion suficiente para acreditar e identificar el pago efectuado.
6. Cualquier otra documentacion que resulte razonablemente necesaria para verificar la identidad del solicitante, la autenticidad de la denegacion y la procedencia contractual del reintegro.

La presentacion de la documentacion **no generara por si misma un derecho automatico al reembolso**. ASI y/o la entidad aseguradora procederan a verificar el cumplimiento de las condiciones contractuales y legales aplicables.

6. POLIZAS UTILIZADAS EN PROCEDIMIENTOS CONSULARES, MIGRATORIOS O ADMINISTRATIVOS

Cuando una póliza haya sido presentada ante una Embajada, Consulado, BLS, centro de visados, autoridad migratoria u organismo administrativo como acreditacion del cumplimiento de un requisito de cobertura sanitaria, su posterior cancelacion podra ser comunicada a la autoridad u organismo correspondiente cuando exista requerimiento, obligacion legal o causa legitima que justifique dicha comunicacion.

El tomador y/o asegurado reconoce que la cancelacion de una poliza utilizada como requisito dentro de un procedimiento migratorio **puede determinar que deje de cumplirse el requisito de cobertura sanitaria exigido por la autoridad competente.**

ASI no interviene ni tiene competencia en las decisiones relativas a la concesion, denegacion, mantenimiento, revocacion o extincion de visados, permisos de estancia, autorizaciones de residencia o cualquier otra resolucion administrativa o migratoria.

7. PROCEDENCIA Y DETERMINACION DEL REINTEGRO

Cuando una solicitud de cancelacion sea admitida y resulte procedente la devolucion, el importe correspondiente sera determinado atendiendo, entre otros elementos, a:

- a) la prima efectivamente satisfecha;
- b) las condiciones generales y particulares de la poliza;
- c) la fecha de efecto y estado de vigencia del contrato;
- d) la causa que origine la cancelacion;
- e) la utilizacion de la poliza dentro de procedimientos administrativos o consulares, cuando resulte juridicamente relevante;
- f) los gastos legitimamente aplicables; y
- g) los derechos que correspondan al tomador conforme a la legislacion imperativa aplicable.

La recepcion o apertura de un expediente de cancelacion no constituye reconocimiento de obligacion de pago ni aceptacion del reintegro.

8. GASTOS ADMINISTRATIVOS Y FEES BANCARIOS INTERNACIONALES

En aquellos supuestos en los que, conforme a las condiciones contractuales, resulte procedente efectuar una devolucion o reintegro, se aplicara un cargo de **CINCUENTA EUROS (50 EUR)** en concepto de **gastos administrativos y fees bancarios internacionales asociados a la tramitacion, procesamiento, conciliacion y ejecucion financiera del reintegro.**

Dicho importe sera deducido de la suma que resulte procedente reintegrar al tomador.

Cuando la operacion original haya sido efectuada en moneda distinta del euro, el importe final podra verse afectado por tipos de cambio, diferencias de conversion monetaria y/o costes aplicados por entidades bancarias, entidades emisoras de tarjetas, procesadores de pago u otros intermediarios financieros.

El referido cargo de 50 EUR no sera exigible cuando su aplicacion resulte contraria a una disposicion legal de caracter imperativo o cuando el reintegro derive del ejercicio de un derecho respecto del cual la legislacion aplicable prohíba expresamente la imposicion de penalizaciones o gastos de esta naturaleza.

9. CONTRATACION EFECTUADA DESDE FUERA DE ESPANA

La circunstancia de que el tomador contrate o efectue el pago de la poliza desde Colombia, Latinoamerica o cualquier otro territorio distinto de Espana **no implicara por si sola la exclusion de la legislacion espanola, europea o de cualquier otra normativa imperativa que pudiera resultar aplicable a la relacion contractual.**

La determinacion de la legislacion aplicable se efectuara atendiendo, entre otros factores juridicamente relevantes, a la naturaleza del contrato, localizacion del riesgo, residencia habitual del tomador, territorio de cobertura, condiciones contractuales y normas de Derecho internacional privado aplicables.

En consecuencia, ninguna disposicion de esta Politica debiera interpretarse como una renuncia anticipada del consumidor, tomador o asegurado a los derechos que le sean reconocidos por normas de caracter imperativo.

10. CONTRATACION A DISTANCIA Y DERECHO DE DESISTIMIENTO

Cuando la contratacion del Seguro de Salud se formalice mediante medios electronicos, telefonicos o cualquier otro sistema de contratacion a distancia, los eventuales derechos de desistimiento se regiran por la legislacion que resulte aplicable al contrato concreto.

La existencia, duracion, requisitos, excepciones y consecuencias economicas de dicho derecho deberan determinarse atendiendo a la naturaleza del producto contratado y a las circunstancias juridicas de cada contratacion.

La presente Politica regula el regimen contractual de cancelaciones y devoluciones y no pretende excluir, restringir ni sustituir los derechos de desistimiento que, con caracter imperativo, pudieran corresponder legalmente al tomador.

11. TRAMITACION Y EJECUCION DEL REINTEGRO

Una vez recibida la totalidad de la documentacion requerida, ASI procedera al analisis del expediente y realizara las verificaciones contractuales, documentales y administrativas correspondientes.

Cuando el reintegro sea aprobado, se procedera a su tramitacion mediante el medio de pago que resulte tecnicamente procedente.

Los plazos correspondientes a transferencias internacionales, abonos bancarios, compensacion de tarjetas o procesamiento por terceros podran depender de las entidades financieras intervinientes y, por consiguiente, quedar fuera del control directo de ASI.

Cualquier plazo de devolucion legalmente imperativo que resulte aplicable prevalecera sobre los procedimientos internos establecidos en esta Politica.

12. DOCUMENTACION FALSA, ALTERADA O ACTUACIONES FRAUDULENTAS

ASI se reserva el derecho de suspender el estudio de una solicitud cuando existan indicios objetivos de falsedad documental, alteracion de documentos, suplantacion de identidad, duplicidad de solicitudes, fraude o cualquier otra irregularidad que requiera verificacion adicional.

Cuando los hechos pudieran revestir relevancia juridica, ASI podra adoptar las actuaciones que resulten legalmente procedentes y colaborar con las autoridades competentes en los terminos establecidos por la legislacion aplicable.

13. CANAL OFICIAL PARA SOLICITUDES

Las solicitudes deberan remitirse por escrito a:

servicioalcliente@asistenciasegurainternacional.es

En el asunto debera indicarse:

"CANCELACION / DEVOLUCION / MODIFICACION DE VIGENCIA - SEGURO DE SALUD ESPANOL"

La comunicacion debera incluir los datos suficientes para identificar al tomador y/o asegurado y el numero de poliza correspondiente.

14. INTEGRACION CONTRACTUAL Y PREVALENCIA NORMATIVA

La presente Politica debera interpretarse conjuntamente con las condiciones generales, particulares y especiales de la poliza de Seguro de Salud contratada.

En ningun caso sus disposiciones podran interpretarse como una exclusion, limitacion o renuncia de aquellos derechos que tengan caracter irrenunciable conforme a la legislacion aplicable.

En caso de contradiccion entre la presente Politica y una norma legal imperativa aplicable al contrato, prevalecera esta ultima en todos sus extremos.

15. MODIFICACION Y ACTUALIZACION

ASI podra modificar la presente Politica como consecuencia de cambios legislativos, regulatorios, contractuales, operativos o derivados de los criterios de las autoridades competentes.

La version vigente sera aquella que se encuentre publicada en los canales oficiales de ASI, sin perjuicio de las condiciones contractuales que resulten aplicables a cada poliza conforme a su fecha de contratacion.

ASISTENCIA SEGURA INTERNACIONAL SLU
NIF B72484017
www.asistenciasegurainternacional.es
Ultima actualizacion: 1 de septiembre de 2026