TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SITIO WEB

Este documento contiene los Términos y Condiciones de Uso (los "Términos"), aplicables a todas las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, que accedan, naveguen o utilicen los sitios web de las sociedades de BMI Financial Group indicadas en el numeral 1 (Sobre el dominio) (cada uno, el "Sitio Web"), así como los contenidos y funcionalidades que se encuentren disponibles en ellos. Le solicitamos leerlos antes de utilizar el Sitio Web.

El hecho de acceder al Sitio Web y utilizar los materiales contenidos en él, implica que usted ha leído y acepta estos Términos, en la medida permitida por la legislación aplicable. En caso de no estar de acuerdo con todo o parte de estos Términos, el Usuario debe abstenerse de utilizar el Sitio Web.

La marca BMI es utilizada por distintas sociedades del Grupo BMI; por ello, la sociedad responsable de cada producto, servicio o relación contractual será la que se identifique en la documentación correspondiente.

1. Sobre el dominio

La administración de cada Sitio Web corresponde a la sociedad del Grupo BMI indicada para cada país en la siguiente tabla (en adelante, "BMI" o la "Entidad"), que es la responsable de su operación. Las sociedades que integran BMI Financial Group se denominan en conjunto el "Grupo BMI".

País	Sociedad responsable	Sitio Web	Domicilio y contacto
Colombia	BMI Colombia Compañía de Seguros de Vida S.A.	www.bmicompanies.com/colombia/	Carrera 11 No. 84A – 09, Oficina 903, Costado Sur, Bogotá D.C. servicioalclientecol@bmicompanies.com (601) 518 7700, opción 5
Costa Rica	Best Meridian Insurance Company, cédula jurídica 3-012-622635; y Total Travel Services Sociedad Anónima	www.bmicompanies.com/costarica/	San Rafael de Escazú, Edificio BMI, calle paralela a la Ruta 27, San José recepcionbmicr@bmicompanies.com 2228-6069

BMI - Internal

País	Sociedad responsable	Sitio Web	Domicilio y contacto
Ecuador	BMI del Ecuador Compañía de Seguros de Vida S.A.; y BMI Igualas Médicas del Ecuador S.A.	www.bmicompanies.com/ecuador/	Av. De Los Shyris y Suecia, Edificio Renazzo Plaza, piso 12, Quito premiersupport@bmicompanies.com 1800-264-264
Estados Unidos	Best Meridian Insurance Company S.A.	www.bmicompanies.com/en/	BMI Building at Town Center One, 8950 SW 74th Ct., Miami, Florida 33156 premiersupport@bmicompanies.com +1 855 445 5222
Guatemala	BMI Compañía de Seguros de Guatemala, S.A.	www.bmicompanies.com/guatemala/	15 calle 1-11, Zona 10, Edificio TerraEsperanza BMI, Nivel 3, Ciudad de Guatemala soportepremiergt@bmicompanies.com +502 2501-2222
República Dominicana	BMI Compañía de Seguros, S.A.; y Multi Assistance Services Inc.	www.bmicompanies.com/dominicana/	Acrópolis Business Mall, Av. Winston Churchill, piso 12, Ensanche Piantini, Santo Domingo bmird@bmicompanies.com (809) 562-6660
Taiwán	Best Meridian Insurance Company S.A.	www.bmicompanies.com/asia/	BMI Building at Town Center One, 8950 SW 74th Ct., Miami, Florida 33156 premiersupport@bmicompanies.com +1 855 445 5222
Venezuela	Beneficios Médicos Internacionales de Venezuela, BMI Venezuela C.A.	www.bmicompanies.com/	Multicentro Empresarial del Este, Edificio Miranda, Núcleo B, piso 10, oficina B-107, Caracas premiersupport@bmicompanies.com +58 212 266 4079

Para cualquier consulta, el Usuario puede contactar a la Entidad del país correspondiente a través de los datos indicados en esta tabla. Cuando en un país

opere más de una sociedad del Grupo BMI, la Entidad será la que corresponda al producto o servicio de que se trate, según la documentación aplicable.

2. Definiciones

Para efectos de estos Términos se tomarán las siguientes definiciones:

BMI o Entidad: La sociedad del Grupo BMI que administra el Sitio Web del país correspondiente, según el numeral 1 (Sobre el dominio).

Grupo BMI: El conjunto de sociedades que integran BMI Financial Group.

Productos y/o Servicios: Todo producto y/o servicio promocionado, ofertado o comercializado a través del Sitio Web.

Sitio Web: Cada uno de los sitios web indicados en el numeral 1 (Sobre el dominio), en el cual se informa sobre los productos y servicios ofrecidos por la Entidad.

Usuario: Persona natural o jurídica que navega el Sitio Web y/o que acepta estos Términos.

3. Aceptación de los términos y condiciones

Al acceder, navegar o utilizar el Sitio Web, usted acepta estos Términos, en la medida permitida por la legislación aplicable, y declara que ha tenido la oportunidad de consultarlos previamente. Cuando una funcionalidad, trámite o servicio requiera aceptación expresa, BMI solicitará dicha aceptación mediante el mecanismo habilitado para ese propósito. Cada vez que ingrese al Sitio Web, el Usuario deberá revisar estos Términos antes de realizar cualquier tipo de operación.

Si no está de acuerdo con estos Términos, deberá abstenerse de utilizar el Sitio Web o la funcionalidad correspondiente. La aceptación de estos Términos no sustituye las aceptaciones, autorizaciones o manifestaciones específicas que puedan exigirse para contratar un producto, utilizar un servicio o tratar datos personales.

El Sitio Web está dirigido a personas mayores de edad con capacidad legal conforme a la legislación del país en el que opera la Entidad correspondiente. Los menores de edad solo podrán utilizar las funcionalidades del Sitio Web con la intervención o autorización de sus padres, tutores o representantes legales, en los términos que exija la Ley.

4. Objeto y ámbito de aplicación del Sitio Web

El Sitio Web tiene por objeto proporcionar información institucional, comercial y general sobre BMI, sus entidades, productos y servicios; facilitar canales de comunicación y atención; y poner a disposición de los usuarios las funcionalidades digitales que se describan en cada sección.

Estos Términos se aplican únicamente a los Sitios Web públicos indicados en el numeral 1 (Sobre el dominio) y no reemplazan las condiciones particulares de pólizas, contratos, productos o servicios, ni los términos específicos de portales transaccionales, aplicaciones, plataformas de agentes, brokers, prestadores, proveedores o clientes autenticados. Dichos entornos podrán estar sujetos a condiciones adicionales o independientes.

Los productos y servicios descritos en el Sitio Web pueden no encontrarse disponibles en todos los países, territorios o para todas las personas. La publicación de información en el Sitio Web no implica que un producto o servicio pueda ofrecerse, comercializarse o contratarse en cualquier jurisdicción.

La disponibilidad, contratación y prestación de cada producto o servicio estarán sujetas a la legislación local, a los requisitos de elegibilidad, a la evaluación y aprobación que corresponda y a las condiciones informadas por la sociedad del Grupo BMI responsable.

Cuando los productos se comercialicen a través de agentes, corredores u otros intermediarios, estos deberán encontrarse debidamente autorizados conforme a la legislación local. El usuario podrá verificar la condición de intermediario autorizado a través de los canales oficiales de la Entidad. Los intermediarios no podrán modificar las condiciones de los productos ni obligar a la Entidad, salvo en los términos previstos en la ley y en sus respectivos contratos.

5. Obligaciones de los usuarios

Con carácter general, el Usuario se obliga al cumplimiento de estos Términos, así como a cumplir las especiales advertencias o instrucciones de uso contenidas en el Sitio Web, y a actuar siempre conforme a la ley, a las buenas costumbres y a las exigencias de la buena fe, empleando la diligencia debida y absteniéndose de utilizar el Sitio Web de cualquier forma que pueda impedir, dañar o deteriorar su normal funcionamiento, los bienes o derechos de BMI, sus proveedores, sus trabajadores o, en general, de cualquier tercero. El Usuario se obliga a:

a) hacer uso del Sitio Web de conformidad con estos Términos;

BMI - Internal

b) proporcionar información veraz, precisa, legítima, completa y actualizada cuando se le solicite en los formularios o funcionalidades del Sitio;
c) no acceder a través del Sitio Web a información de terceros;
d) no suplantar a ninguna persona natural o jurídica, ni actuar sin autorización o facultades de representación, ni utilizar o proporcionar una dirección de correo falsa o que no corresponda al Usuario;
e) no permitir que terceros no autorizados realicen operaciones a través del Sitio Web sin el consentimiento expreso del propio Usuario;
f) no utilizar el Sitio Web para fines ilícitos, fraudulentos, engañosos o que vulneren derechos de terceros;
g) no introducir, almacenar o difundir en o desde el Sitio Web cualquier información o material que sea difamatorio, injurioso, obsceno, amenazador o xenófobo, que incite a la violencia o a la discriminación por razón de raza, sexo, ideología o religión, o que de cualquier forma atente contra la moral, el orden público, los derechos fundamentales, las libertades públicas, el honor, la intimidad o la imagen de terceros y, en general, contra la normativa vigente;
h) no intentar acceder sin autorización a cuentas, sistemas, redes, información o datos;
i) no interferir con el funcionamiento, disponibilidad, integridad o seguridad del Sitio Web;
j) no introducir, almacenar o difundir mediante el Sitio Web ningún programa, dato, virus, código malicioso o cualquier otro dispositivo electrónico o físico que sea susceptible de causar daños en el Sitio Web, en cualquiera de sus servicios o en cualquiera de los equipos, sistemas o redes de BMI, de cualquier otro usuario, de los proveedores o, en general, de cualquier tercero;
k) no realizar actividades publicitarias o de explotación comercial a través del Sitio Web, ni utilizar sus contenidos e información para remitir publicidad, enviar mensajes con cualquier otro fin comercial, o recoger o almacenar datos personales de terceros;
l) no destruir, alterar, inutilizar, dañar ni utilizar indebidamente los datos, informaciones, programas o documentos electrónicos de BMI, sus proveedores o terceros;
m) no introducir, almacenar o difundir mediante el Sitio Web cualquier contenido que infrinja derechos de propiedad intelectual o secretos empresariales de terceros, ni, en general, ningún contenido sobre el cual no tenga, de conformidad con la ley, el derecho a ponerlo a disposición de terceros;

BMI - Internal

n) no realizar extracción automatizada de datos, scraping, ingeniería inversa o pruebas de seguridad sin autorización previa y escrita de BMI; y
o) no reproducir, distribuir ni explotar comercialmente el contenido del Sitio Web sin autorización del titular.

BMI podrá adoptar medidas razonables y proporcionales para prevenir, investigar o detener usos que puedan comprometer la seguridad del Sitio Web, vulnerar estos Términos o infringir la ley.

6. Actualización de la información

BMI se compromete a realizar todo el esfuerzo posible para que el contenido del Sitio Web resulte lo más preciso posible, aun cuando el mismo pueda contener inexactitudes o errores o no estar actualizado. Así mismo, BMI podrá modificar el contenido del Sitio Web en cualquier momento y sin necesidad de aviso previo. Será responsabilidad del Usuario consultar, verificar o ratificar la información a través de los datos de contacto que para este efecto se proporcionan.

Salvo que una comunicación indique expresamente lo contrario y cumpla los requisitos legales aplicables, la información del Sitio Web no constituye por sí sola una oferta vinculante, asesoría individual, recomendación personalizada, aceptación de riesgo, confirmación de cobertura ni contrato de seguro. Las decisiones que el usuario adopte con base en dicha información general deberán contrastarse con la documentación contractual aplicable o con la orientación de la Entidad o de un intermediario autorizado.

Las características, coberturas, exclusiones, límites, primas, precios, requisitos de elegibilidad y demás condiciones de un producto o servicio serán las que consten en la oferta, solicitud, cotización, póliza, contrato o documentación contractual emitida por la sociedad del Grupo BMI competente, de acuerdo con la legislación aplicable. En caso de discrepancia, prevalecerán los documentos contractuales válidamente emitidos, sin perjuicio de los derechos imperativos que correspondan al usuario o consumidor.

7. Responsabilidad de BMI

BMI responderá conforme a la legislación aplicable. En la medida permitida por la ley, BMI no será responsable por daños derivados exclusivamente de usos del Sitio Web contrarios a estos Términos, fallas de redes o servicios de terceros fuera de su control razonable, interrupciones por mantenimiento o fuerza mayor, o contenidos y servicios de terceros enlazados desde el Sitio Web.

BMI - Internal

Nada de lo previsto en estos Términos excluye o limita responsabilidades que no puedan excluirse o limitarse legalmente, incluyendo aquellas derivadas de dolo, fraude, incumplimiento de deberes legales imperativos o afectación de derechos irrenunciables de consumidores y titulares de datos personales. El Usuario responderá, en la medida permitida por la ley, por los daños y perjuicios que cause a BMI o a terceros como consecuencia del incumplimiento de estos Términos o del uso ilícito del Sitio Web.

BMI procurará mantener el Sitio Web disponible y en correcto funcionamiento. Sin embargo, no garantiza que el acceso sea continuo, ininterrumpido o libre de errores. El Sitio Web o alguna de sus funcionalidades podrán suspenderse o interrumpirse por mantenimiento, actualizaciones, fallas técnicas, incidentes de seguridad, problemas de conectividad, fuerza mayor, requerimientos de autoridad o causas ajenas al control razonable de BMI.

Cuando sea posible y procedente, BMI procurará informar sobre interrupciones programadas o cambios que afecten materialmente una funcionalidad.

8. Registro de usuario

Es optativo para todo Usuario que desee contactar a BMI o a uno de sus colaboradores a través del Sitio Web completar el registro mediante el formulario de contacto, en todos los campos y con datos válidos y verídicos, para que BMI o sus colaboradores se contacten con él. El Usuario, bajo su sola responsabilidad, deberá completar la información con sus datos personales de manera verdadera, exacta y precisa. BMI no se responsabiliza por la veracidad y certeza de los datos proporcionados por el Usuario.

Cuando el Sitio Web permita crear una cuenta o acceder a un área restringida, el usuario deberá proporcionar información correcta y mantener actualizados sus datos. También deberá proteger sus credenciales, evitar compartirlas y notificar a BMI, a través de los canales habilitados, cualquier sospecha de pérdida, uso no autorizado o incidente de seguridad.

BMI podrá suspender o limitar el acceso a una cuenta en los supuestos y conforme al procedimiento previstos en el numeral 13. Las reglas específicas de cada portal o servicio autenticado podrán complementar este numeral.

Cuando el Sitio Web permita enviar consultas, comentarios, documentos u otra información, usted declara que está facultado para suministrarlos y que su envío no infringe derechos de terceros ni obligaciones de confidencialidad.

BMI - Internal

No remita a través de formularios generales datos personales de terceros, información médica, financiera, confidencial o especialmente protegida, salvo que el canal esté expresamente habilitado para recibirla y se hayan proporcionado las instrucciones y avisos correspondientes.

El envío de información a través del Sitio Web no crea por sí solo una relación contractual, de asesoría, representación o confidencialidad con BMI, salvo que la Entidad lo confirme expresamente o que la ley establezca lo contrario. Esta disposición no limita los deberes legales de confidencialidad, secreto profesional o protección de datos que resulten aplicables.

9. Enlaces de terceros

El Sitio Web puede contener enlaces a páginas, plataformas, aplicaciones o servicios de terceros. Estos enlaces se facilitan para comodidad del usuario. Salvo que se indique expresamente lo contrario, BMI no controla ni es responsable por el contenido, disponibilidad, seguridad, términos, políticas de privacidad o prácticas de esos terceros.

El acceso a sitios o servicios externos se realiza bajo responsabilidad del usuario, quien deberá consultar sus condiciones de uso y políticas de privacidad. La inclusión de un enlace no implica patrocinio, aprobación ni recomendación por parte de BMI.

10. Derecho de propiedad intelectual

Los contenidos del Sitio Web, incluyendo textos, imágenes, fotografías, videos, diseños, logotipos, marcas, nombres comerciales, interfaces, software, documentos y demás elementos, están protegidos por las normas de propiedad intelectual e industrial y pertenecen a la Entidad, a otras sociedades del Grupo BMI o a sus respectivos licenciantes, según corresponda.

El acceso al Sitio Web no concede al usuario derechos de propiedad ni licencias distintas de la autorización limitada para visualizar y utilizar el Sitio Web con fines personales y no comerciales. Salvo autorización previa y escrita del titular o excepción legal, no está permitido copiar, modificar, adaptar, distribuir, publicar, comunicar, extraer, comercializar o explotar los contenidos.

Las marcas y signos distintivos de BMI no podrán utilizarse de forma que genere confusión, sugiera una relación no autorizada o afecte los derechos de sus titulares. En caso de que considere que algún contenido del Sitio Web viola sus derechos de

BMI - Internal

propiedad intelectual, puede comunicarlo a la Entidad a través de los datos de contacto indicados en el numeral 1 (Sobre el dominio).

11. Protección de datos personales

El tratamiento de datos personales realizado a través del Sitio Web se regirá por el aviso de privacidad y/o la política de tratamiento o privacidad aplicable a la Entidad, así como por la legislación vigente en el país correspondiente. Estos documentos estarán disponibles mediante enlaces visibles en el Sitio Web y, cuando corresponda, en los formularios o puntos de recolección de información.

Estos Términos no constituyen por sí mismos un aviso de privacidad, una autorización para el tratamiento de datos personales ni una base jurídica para dicho tratamiento. Cuando la normativa aplicable requiera consentimiento u otra manifestación específica, BMI la solicitará mediante el mecanismo correspondiente y proporcionará la información exigida por la Ley.

Para conocer las finalidades, categorías de datos, destinatarios, transferencias, plazos de conservación, derechos y canales para presentar solicitudes, consulte el aviso o la política de tratamiento de datos personales publicada en el Sitio Web del país correspondiente.

El Sitio Web puede utilizar cookies y tecnologías similares para habilitar funciones técnicas, mantener la seguridad, recordar preferencias, analizar el uso del Sitio Web o, cuando corresponda, realizar actividades de medición o publicidad. La información sobre las cookies utilizadas, sus finalidades, duración, proveedores y opciones de configuración se encuentra en la Política de Cookies publicada en el Sitio Web del país correspondiente. El Usuario puede configurar su navegador para rechazar las cookies o para recibir un aviso cuando se envíen; en ese caso, algunas partes del Sitio Web podrían no funcionar correctamente.

Cuando la legislación aplicable exija consentimiento previo para determinadas cookies o tecnologías, estas se activarán únicamente de acuerdo con los requisitos legales y las preferencias expresadas por el usuario. La aceptación de estos Términos no equivale a aceptar cookies no esenciales.

12. Legislación aplicable

Estos Términos se rigen por las leyes de cada país en el que opera la sociedad del Grupo BMI responsable del Sitio Web, según lo indicado en el numeral 1 (Sobre el

BMI - Internal

dominio), sin perjuicio de las normas imperativas que resulten aplicables al Usuario en su calidad de consumidor o en relación con el producto o servicio de que se trate.

13. Modificaciones de los términos y condiciones

BMI podrá modificar estos Términos para reflejar cambios legales, regulatorios, tecnológicos, operativos o en las funcionalidades del Sitio Web. La versión vigente indicará su fecha de actualización y estará disponible en el Sitio Web.

Cuando los cambios sean materiales o la Ley así lo requiera, BMI utilizará un mecanismo razonable para informarlos. Si una modificación requiere aceptación expresa, BMI solicitará dicha aceptación antes de permitir el uso de la funcionalidad correspondiente. Las modificaciones no afectarán retroactivamente derechos adquiridos ni alterarán contratos vigentes, salvo que la legislación aplicable lo permita. Salvo que la ley exija un mecanismo distinto, el uso del Sitio Web con posterioridad a la publicación de la versión actualizada implicará la aceptación de los Términos modificados respecto de dicho uso.

BMI podrá suspender, restringir o cancelar el acceso al Sitio Web o a una cuenta cuando existan razones objetivas relacionadas con seguridad, prevención de fraude, cumplimiento de obligaciones legales, requerimientos de autoridad, mantenimiento o incumplimiento de estos Términos. Cuando sea razonablemente posible y no comprometa la seguridad o una investigación, BMI informará al usuario sobre la medida y los canales disponibles para solicitar revisión.

La suspensión o restricción del acceso al Sitio Web no extingue los derechos ni las obligaciones derivados de pólizas, contratos o servicios previamente celebrados, los cuales se regirán por sus propios documentos y por la legislación aplicable.

14. Solución de conflictos

En caso de controversia derivada de la aplicación o interpretación de estos Términos, las partes realizarán sus mejores esfuerzos para llegar a un acuerdo directo y, en última instancia, se someterán a las autoridades y jueces competentes del país correspondiente, conforme a la legislación local y sin perjuicio de los fueros que la ley reconozca al consumidor.

Nada en este numeral limita el derecho del usuario a presentar reclamaciones ante autoridades de protección al consumidor, supervisores de seguros, autoridades de protección de datos u otros organismos competentes, ni supone renuncia a derechos o fueros irrenunciables.

BMI - Internal

15. Seguridad y pagos en línea

BMI aplica medidas razonables de carácter administrativo, técnico y organizativo para proteger el Sitio Web y la información bajo su control frente a riesgos previsibles, de acuerdo con la naturaleza de los servicios y las obligaciones legales aplicables.

No obstante, ningún sistema de transmisión o almacenamiento electrónico puede garantizar seguridad absoluta. El usuario debe utilizar dispositivos y conexiones confiables, mantener actualizados sus sistemas y evitar compartir información sensible mediante canales no habilitados para ese propósito.

BMI no solicitará contraseñas, códigos de verificación ni datos completos de tarjetas a través de correos electrónicos, llamadas, mensajes o enlaces no solicitados. Los pagos de primas y demás obligaciones deben realizarse únicamente a través de los canales oficiales informados por la Entidad. Si el usuario recibe una comunicación sospechosa que utilice el nombre o la marca BMI, deberá abstenerse de responder y reportarla a través de los canales de contacto indicados en estos Términos.

Cuando el Sitio Web permita realizar pagos en línea, estos se procesarán a través de proveedores de servicios de pago externos. BMI no almacena en sus sistemas la información completa de las tarjetas utilizadas, y el tratamiento de esa información por parte del procesador de pagos se rige también por sus propias políticas. La devolución de primas u otros importes se regirá por las condiciones de la póliza o del contrato respectivo y por la legislación aplicable.

16. Disposiciones generales

Si alguna disposición de estos Términos fuera declarada inválida o inaplicable, las demás conservarán su vigencia en la medida permitida por la Ley. La falta de ejercicio de un derecho por parte de BMI no constituye renuncia a dicho derecho. Cuando estos Términos se publiquen en más de un idioma, prevalecerá la versión en español, salvo que la legislación local disponga otra cosa.

Estos Términos, junto con los avisos y condiciones específicos que se indiquen para determinadas funcionalidades, constituyen las reglas de uso del Sitio Web. En caso de contradicción, se aplicará la disposición específica que corresponda a la funcionalidad o relación jurídica, respetando siempre las normas imperativas y los derechos del usuario.

17. Contacto

BMI - Internal

Para consultas relacionadas con el funcionamiento del Sitio Web o con estos Términos, puede contactar a la Entidad del país correspondiente a través de los datos de contacto indicados en el numeral 1 (Sobre el dominio) o del formulario de contacto disponible en cada Sitio Web.

Canal de denuncias / línea ética: https://ethicaline.bmicos.com/.

Las consultas o reclamaciones relacionadas con datos personales deberán presentarse a través de los canales indicados en el aviso o política de privacidad local. Las reclamaciones sobre productos o servicios deberán dirigirse a los canales de atención establecidos para el producto o servicio correspondiente. Los reportes sobre posibles conductas contrarias a la ética, a las políticas internas o a la Ley podrán presentarse a través del canal de denuncias del Grupo BMI, cuyo tratamiento de datos personales se rige por su aviso de privacidad específico.

Estos Términos fueron aprobados el 12 de noviembre de 2026.

BMI - Internal