

PROTECCIÓN DE COMPRAS

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los titulares de tarjetas Visa pueden aprovechar la seguridad ofrecida por la Protección de Compra de Visa. Si algo que compró con su tarjeta se daña o se lo roban dentro de los 180 días de la compra, está protegido.

La cobertura está limitada al costo del artículo (excluidos los costos de envío y entrega) hasta un monto máximo por cuenta del titular de la tarjeta por cada período de doce meses.

La cobertura es secundaria. Si usted o el destinatario del regalo tienen algún otro seguro que cubra las compras elegibles (como el seguro de propietario, de inquilino o del automóvil), Protección de Compra de Visa pagará el monto no cubierto por su seguro primario hasta el monto que pagó para el artículo con su tarjeta, sujeto a los límites expresados a continuación.

La cobertura de los artículos que se componen de un par o conjunto se limitará al costo de cualquier parte o partes en particular. Sin embargo, si los artículos no se pueden usar, reemplazar o reparar individualmente, se cubrirá el valor del par o conjunto. La cobertura por joyas u obras de arte robadas o dañadas se limitará al costo de la pieza o partes en particular, independientemente del valor especial que el artículo haya tenido como parte de un conjunto o colección.

¿Qué necesito para estar cubierto?

- La compra debe haber sido realizada íntegramente con su tarjeta, para usted o como obsequio, a excepción de los artículos enumerados a continuación.
- No se requiere registro de compra para ser elegible para esta cobertura.

¿Qué está cubierto?

Cualquier artículo que compre completamente con su tarjeta Visa, excepto los que se detallan a continuación, están cubiertos durante 180 días completos a partir de la fecha de compra indicada en el resumen de su tarjeta de crédito.

¿Qué no está cubierto?

Los artículos perdidos o que desaparecen misteriosamente no están cubiertos. “Desaparición misteriosa” significa la desaparición de un artículo de manera inexplicable cuando no hay evidencia de un acto ilícito por parte de una persona o personas.

- Artículos perdidos, robados o dañados, entregados erróneamente, bajo el cuidado y control de un tercero o una empresa de transporte común (incluidas, entre otras, las líneas aéreas, el Servicio Postal u otros servicios de entrega).

PROTECCIÓN DE COMPRAS

- Pérdidas debidas al uso y desgaste normal, mal uso, fraude, deterioro gradual o abuso; defectos inherentes del producto.
- Elementos que usted dañe mediante la alteración (incluido el corte, aserrado, modelado).
- Coleccionables usados, antiguos de cualquier tipo o artículos con valor monetario, incluidos, entre otros, cheques de viajero, boletos de cualquier tipo, lingotes, monedas raras o preciosas, propiedad filatélica y numismática; efectivo o su equivalente, vehículos motorizados y embarcaciones, aviones y motocicletas de segunda mano, reconstruidos, remanufacturados o sus motores, equipos o accesorios.
- Daño causado por alimañas.
- Plantas, animales, bienes consumibles y productos perecederos.
- Productos comprados para reventa, para uso comercial; se brinda cobertura si su compra se realiza para su uso profesional individual.
- El robo o daño a joyas, cámaras o equipos de grabación de video contenidos en el equipaje no está cubierto a menos que el titular de la tarjeta lo cargue a mano, bajo la supervisión personal del titular de la tarjeta o la supervisión del acompañante del titular de la tarjeta (alguien previamente conocido por el titular de la tarjeta).
- Pérdida resultante de la confiscación por parte de cualquier gobierno, autoridad pública o funcionario de aduanas.
- Pérdida derivada del incumplimiento del titular de la tarjeta para ejercer la Debida Diligencia para evitar o disminuir pérdidas o daños.

Monto del beneficio

Beneficio principal	Monto del beneficio
Visa Gold	La cobertura está limitada al costo del artículo por hasta USD 1,000 por cuenta por un período de 12 meses
Visa Platinum	La cobertura está limitada a USD 5,000 por evento y hasta USD 10,000 por cuenta por un período de 12 meses
Visa Signature	La cobertura está limitada a USD 5,000 por evento y hasta USD 10,000 por cuenta por un período de 12 meses

¿Cómo se reporta un reclamo?

El titular de la tarjeta o el beneficiario tienen tres opciones para abrir un reclamo:

1. Portal de Beneficios

El titular de la tarjeta puede acceder al Portal de Beneficios de Visa a través del enlace www.visa.com/portalbeneficios

PROTECCIÓN DE COMPRAS

- a. Una vez en la página de inicio del Portal de Beneficios, haga clic en “Login” (Iniciar sesión) o “Enroll” (Inscribirse).
 - b. Haga clic en “Claims” (Reclamos).
 - c. Haga clic en “Create Claim” (Crear reclamo).
 - d. Elija un producto del menú desplegable.
 - e. Elija el beneficio que necesita para presentar un Reclamo y acepte todos los términos y condiciones.
 - f. Complete toda la información solicitada y haga clic en “Save” (Guardar). Este paso crea el número de caso del reclamo.
 - g. Adjunte todos los documentos necesarios.
 - h. Haga clic en “Submit” (Enviar).
2. Por teléfono
- a. Póngase en contacto con el Centro de Atención al Cliente de Visa.
 - b. El titular de la tarjeta recibirá un paquete inicial que contiene el formulario de reclamo y la lista de documentos que se necesitan para cada reclamo.
 - c. Todos los documentos necesarios, incluido el formulario de reclamo, deben enviarse electrónicamente a laclaim@ap-visa.com

3. Por correo

Administrador de reclamos
Administración de beneficios de la tarjeta Visa
Maipú 255, Piso 17
C1084ABE, Buenos Aires, Argentina

Documentación de reclamos

- El estado de cuenta de su tarjeta Visa que muestra la compra del reclamo.
- Factura detallada de la compra.
- En caso de:
 - a. Robo: un informe de la policía o la autoridad oficial apropiada en el lugar donde ocurrió el incidente, presentado dentro de las 48 horas del incidente.
 - b. Daño: copia del presupuesto de reparación o factura de reparación.
- Formulario de transferencia.
- Es posible que se requiera información adicional

Notas

- El titular de la tarjeta es la única persona autorizada para abrir un reclamo.

PROTECCIÓN DE COMPRAS

Si necesita reportar un reclamo o tiene alguna pregunta acerca de este programa, contacte al administrador de reclamos, las 24 horas del día, los 365 días del año en LACclaim@ap-visa.com. O bien, llame al número de servicio al cliente que se encuentra al reverso de su tarjeta Visa.

Los montos del beneficio están expresados en Dólares Americanos. El pago de reclamos se hará en moneda local según lo requiera la ley local con el tipo de cambio publicado en la fecha de pago del reclamo.

Si el tarjetahabiente hace algún reclamo sabiendo que es falso o fraudulento en cualquier aspecto, éste no tendrá derecho a los beneficios de este programa ni al pago de algún reclamo hecho en esta póliza.

Exclusiones generales

1. Suicidio, intento de suicidio o lesión intencionalmente auto infligida;
2. Enfermedad a menos que esté específicamente cubierta en la Póliza o Beneficio;
3. Anomalías congénitas y condiciones que surgen o resultan de esa condición;
4. Cirugía cosmética o plástica electiva a menos que sea médicamente necesario como resultado de una lesión o accidente;
5. Pérdidas causadas directa o indirectamente, total o parcialmente por tratamiento médico o quirúrgico, excepto que sea necesario únicamente como resultado de una lesión o accidente;
6. Infección bacteriana, excepto infección bacteriana de una lesión, o excepto infección bacteriana por la ingestión accidental de una sustancia contaminada por bacterias;
7. Cualquier reclamo que ocurra como resultado de: Guerra, guerra civil, invasión, insurrección, revolución, poder usurpado o acción tomada por la autoridad gubernamental para obstaculizar, combatir o defender contra tal ocurrencia;
8. Cualquier reclamo que ocurra como resultado de la participación en el servicio militar, naval o aéreo de cualquier país;
9. Accidente que ocurre mientras un pasajero está en; u operando; o aprendiendo a operar; o sirviendo como miembro de la tripulación de cualquier aeronave, excepto lo dispuesto en la póliza;
10. Accidente o reclamo que ocurra como resultado de la participación en cualquier deporte de equipo profesional, semiprofesional o interescolar o cualquier deporte de contacto corporal;
11. Accidente o reclamo que ocurra como resultado de la participación en concursos de velocidad usando un vehículo motorizado o bicicleta; en paracaidismo, ala delta, saltos en bungee, buceo o submarinismo, montañismo, o mientras se conduce una motocicleta (más de 100 cc);
- 12.1 Accidente o reclamo que ocurra bajo la influencia de drogas, alcohol u otros estupefacientes, a menos que estos sean prescrito por un médico y tomado según lo prescrito;
13. Depresión, ansiedad, trastorno mental o nervioso o curas de descanso;
14. Un asegurado que viaja en contra del consejo de un médico;
15. Lesión a la cual una causa contribuyente fue la comisión, o intento de cometer, un acto ilegal por o en nombre del Asegurado o sus beneficiarios;

PROTECCIÓN DE COMPRAS

- 16.El uso, liberación o escape de materiales nucleares que directa o indirectamente resultan en reacción nuclear o radiación o contaminación radioactiva; o la dispersión, liberación o aplicación de materiales biológicos o químicos patógenos o venenosos.
- 17.Cualquier gasto cubierto bajo cualquier política de compensación laboral o responsabilidad del empleador;
- 18.Cobertura o pagos que de hacerlos constituyen una violación a la ley o regulación de sanciones que expondría a la Compañía y/o al Reasegurador correspondiente, si correspondiese, su compañía matriz o su entidad controladora a cualquier sanción bajo cualquier ley o regulación sobre sanciones.

Disposiciones Generales del programa

Esta descripción de la cobertura no es un contrato de seguro o póliza y pretende ser una declaración general informativa de la cobertura disponible por Visa International en toda la región de América Latina y el Caribe, que ha sido actualizada en Mayo de 2018. Los tarjetahabientes deben consultar con banco emisor de su tarjeta para que verifique las coberturas que aplican a su tarjeta Visa. Estos beneficios están disponibles para las tarjetas Visa con capacidad de uso internacional.

Esta política está archivada en las oficinas de Visa International, América Latina y el Caribe.

La cobertura de seguro está suscrita por compañías aprobadas miembros de AIG Insurance Company. Las disposiciones completas relativas a estos planes de seguro están contenidas en la(s) Póliza(s) Maestra registrada(s) con el Administrador del Plan, Affinity Insurance Services, Inc., en nombre de Visa International, Región de América Latina y el Caribe en Miami, FL, EE. UU. En caso de cualquier discrepancia entre la descripción del programa y la(s) Póliza(s) Maestra y, prevalecerá la que aparezca en la póliza.

Este seguro está sujeto a los términos y condiciones descritos en este documento e incluye ciertas restricciones, limitaciones y exclusiones. AIG, y / o cualquier Reasegurador correspondiente, de ser el caso, no será responsable de proporcionar ninguna cobertura o hacer ningún pago de acuerdo con estos beneficios si hacerlo viola alguna ley o regulación de sanciones como, entre otras, las sanciones administradas y aplicadas por la Oficina de Control de Activos Extranjeros (OFAC) del Departamento del Tesoro de los EE. UU., que expondría a AIG, y / o a cualquier Reasegurador correspondiente si corresponde, a su compañía matriz o su entidad controladora, a cualquier sanción bajo cualquier ley o regulación sobre sanciones.

Tenga en cuenta que los beneficios descritos en este documento no se aplican a las tarjetas emitidas por Bancos en Brasil. Para tarjetas Visa emitidas por emisores de América Latina y el Caribe consulte con su banco emisor para verificar que la cobertura se aplique a su tarjeta Visa.

La información contenida en este documento está publicada únicamente con fines informativos. No pretende ser una descripción completa de todos los términos, condiciones, limitaciones,

PROTECCIÓN DE COMPRAS

exclusiones u otras disposiciones de cualquier programa o beneficios de seguro provistos por, o para, o emitidos a Visa International.

* Visa no es una compañía de seguros. Los servicios y la cobertura del seguro son proporcionados por AIG a los tarjetahabientes a través de sus compañías de seguros o compañías asociadas en el país cuyo emisor haya aceptado otorgar estos servicios y cobertura. Las compañías de seguro son quienes deciden sobre la cobertura y el pago de los siniestros basado en la documentación presentada y los términos y condiciones de la cobertura. Visa no interviene en estas decisiones. Este documento es una descripción de los beneficios y no constituye una póliza de seguro. Los seguros están sujetos a los términos y las condiciones generales, limitaciones y exclusiones de la póliza contratada por Visa, y los servicios y la cobertura están sujetas a cambios o cancelación de los términos y condiciones generales del seguro.