

# Protección de accidente (LPP1) en viajes

Es preciso contar con una tarjeta VISA válida y activa, haber comprado el total del boleto de viaje con la tarjeta Visa y que el viaje no exceda 60 días.

El tarjetahabiente, su cónyuge e hijos dependientes menores de 23 años están automáticamente cubiertos contra heridas corporales accidentales que sean la única causa de la pérdida de vida o desmembramiento mientras se encuentren viajando, abordando o descendiendo de un medio de transporte operado por un transportista comercial hasta por un máximo de US\$100,000

## ¿Quién está cubierto y qué incluye la cobertura?

El tarjetahabiente de Visa Internacional, su cónyuge e hijos menores de 23 años que estén a su cargo estarán automáticamente protegidos hasta un máximo de US\$500.000, US\$250.000 ó US\$100.000, según el nivel de cobertura, por lesiones corporales accidentales que sean la única causa de la muerte o desmembramiento como consecuencia de un accidente que ocurra durante un viaje asegurado. Se considera un viaje asegurado si (a) el importe total de los pasajes ha sido abonado con una Tarjeta Visa Internacional válida; (b) si el viaje tiene lugar fuera del país de residencia del tarjetahabiente; y (c) si la máxima duración de cualquier viaje no sobrepasa un máximo de 60 días. La cobertura de un viaje asegurado comienza cuando el tarjetahabiente desembarca del medio de transporte común en el destino del viaje asegurado (según lo indicado en el boleto del tarjetahabiente) y termina cuando el tarjetahabiente aborda el medio de transporte común para partir (según lo indicado en el boleto de regreso del tarjetahabiente). Esta protección no proporciona cobertura en los medios de transporte comunes durante los traslados hacia y desde un viaje asegurado. Esta cobertura tiene por intención complementar, y no duplicar, la cobertura de protección de accidentes en viajes de su Tarjeta Visa Internacional.

## ¿Qué necesita hacer el tarjetahabiente para ser elegible?

Debe poseer una tarjeta Visa Internacional válida y activa y utilizarla para abonar el importe total del pasaje o de los pasajes.

## ¿Cuál es el beneficio?

Si las lesiones corporales accidentales causan la muerte o desmembramiento, incluyendo pérdida de la vista, el habla y la audición en un plazo de 365 días, se pagarán los siguientes beneficios:

La Compañía pagará el beneficio correspondiente por pérdida de vida si el cuerpo de una persona protegida no puede ser localizada en el plazo de un año después del aterrizaje forzado, abandono, hundimiento o la destrucción por choque de un medio de transporte en el que esa persona viajaba como pasajera, pues se considerará que habría sufrido la pérdida de la vida de acuerdo con el significado de la póliza. En caso de pérdidas debidas a que la persona protegida haya estado inevitablemente expuesta a los elementos por causa de un accidente, los beneficios serán pagaderos como si dichas pérdidas fueran el resultado de una lesión. La pérdida debe ocurrir en un plazo de 365 días después del accidente. Si el protegido sufre múltiples pérdidas como resultado de un accidente, la Compañía pagará solamente el monto del beneficio mayor aplicable.

El beneficio por causa muerte se pagará al beneficiario designado por el protegido, o, en caso de no haber tal designación, al primer beneficiario sobreviviente indicado en la póliza.

En caso de múltiples muertes accidentales relacionadas con una misma cuenta Visa Internacional, la obligación de la Compañía por dichas pérdidas estará sujeta a un máximo de cobertura equivalente al doble del monto del beneficio aplicable por pérdida de la vida. Los beneficios se pagarán al beneficiario de manera prorrateada hasta el límite máximo de cobertura.

## ¿Qué no cubre esta protección?

- Pérdidas como resultado de:
- Suicidio, intento de suicidio o lesiones autoinfligidas;
- Enfermedad, infección causada por bacterias (exceptuada por infección causada por bacterias producto de una lesión o, en caso de muerte, infección causada por la ingestión accidental de alguna sustancia contaminada por bacterias);
- Cualquier acto de guerra, declarada o no declarada;
- Anomalías congénitas y problemas de salud que surjan como consecuencia de ellas o producto de ellas;
- Accidentes que ocurran mientras la persona sea pasajera en una nave aérea, mientras la esté operando o aprendiendo a operar o mientras sirva como miembro de la tripulación de cualquier nave aérea, excepto de

la forma en que se dispone en la póliza;

- Lesión cuya causa contribuyente haya sido un acto delictivo o un intento de cometer un acto delictivo o algún acto ilegal cometido por el protegido o sus beneficiarios o cometido en nombre de ellos;
- Participación en cualquier equipo de deporte profesional, semiprofesional o académico o cualquier deporte que requiera contacto de cuerpos;
- Participación en competencias de velocidad utilizando un vehículo de motor o bicicleta; práctica del paracaidismo en cualquiera de sus formas, uso de ícaros, deslizadores o parapentes, saltos con cuerda elástica bungee, buceo y pesca submarina, alpinismo, carreras en pistas de hoyos o en motocicleta (superior a 100 cc);
- Servicio militar o servicio en la fuerza naval o aérea de cualquier país;
- Estar bajo la influencia de drogas, alcohol u otras sustancias que causen ebriedad, a menos que hayan sido recetadas por un médico y se hayan ingerido de acuerdo con el tratamiento prescrito o un tratamiento para el abuso de alcohol o drogas, adicciones o sobredosis;
- Directa o indirectamente, cualquier lesión, enfermedad, muerte, pérdida o gasto atribuible al Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) y/o a una enfermedad relacionada con el Virus de Inmunodeficiencia Humana, incluyendo SIDA (Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida) y/o cualquier mutación o variación derivada, sea cual fuere la forma en que se haya causado.
- Cualquier pérdida que esté cubierta por el beneficio del Seguro del Medio de Transporte Común de su tarjeta Visa Internacional.
- Este es un resumen de las exclusiones. La lista completa de exclusiones está incluida en la póliza que Visa International conserva en sus archivos.

## Protección de retraso de vuelo

### APLICABILIDAD

Es preciso poseer una tarjeta VISA válida y activa, haber comprado el total del boleto de viaje con la tarjeta Visa y que el viaje no exceda 60 días. Están automáticamente cubiertos el tarjetahabiente, su cónyuge e hijos dependientes menores de 23 años.

Cubre todos los tramos de viaje excepto el retorno al país de residencia.

Los protegidos están automáticamente cubiertos por US\$100. Esta protección se activa a partir de la sexta hora de retraso e incluye retrasos causados por fallas de equipos, inclemencias climáticas y huelgas, entre otros.

**Reclamos:** el tarjetahabiente debe notificar al centro de atención Visa en un plazo de 30 días desde la fecha del retraso. Debe entregar el comprobante de pago de los boletos con la tarjeta Visa, una copia del boleto y documentación relacionada con la liquidación de la reclamación de la empresa transportista.

### ¿Quién está cubierto y qué incluye la cobertura?

El tarjetahabiente de Visa Internacional, su cónyuge e hijos menores de 23 años que estén a su cargo estarán automáticamente protegidos hasta un máximo de US\$100 por gastos razonables si el viaje cubierto se retrasa más de seis horas a causa de un riesgo cubierto, siempre y cuando el importe total del pasaje se haya cargado a la tarjeta Visa Internacional. La cobertura es en exceso de cualquier otra protección aplicable.

### ¿Qué hacer para resultar elegible?

El tarjetahabiente debe poseer una tarjeta Visa Internacional válida y activa y utilizarla para abonar el importe total del pasaje o los pasajes.

### Definición de medio de transporte común

Un medio de transporte común es cualquier vehículo o medio de transporte terrestre, acuático o aéreo con una autorización válida para transportar pasajeros a cambio del pago de una tarifa.

### ¿Cuáles son los riesgos cubiertos?

En el caso de retrasos causados por falla de equipos, la tarjeta Visa cubrirá los gastos en que incurra el tarjetahabiente como resultado de una rotura repentina e imprevista del equipo del medio de transporte común que haya causado un retraso o interrupción del viaje. En caso de retrasos causados por inclemencias del clima, la tarjeta Visa cubrirá al tarjetahabiente si cualquier fenómeno climatológico severo retrasa la llegada o salida programada de un medio de transporte común.

En caso de retrasos causados por huelga, la tarjeta Visa cubrirá los gastos en que incurra el tarjetahabiente como resultado de cualquier desacuerdo de índole laboral que obstaculice la salida y llegada normal de un medio de transporte común.

### **Gastos cubiertos como resultado de la demora**

El tarjetahabiente estará cubierto por los gastos adicionales razonables, tales como comidas y alojamiento, en que haya incurrido por necesidad y producto de los riesgos cubiertos antes mencionados que no hayan sido proporcionados gratuitamente por el medio de transporte común u otra entidad. El beneficio total pagadero es un máximo de \$100, independientemente del número de retrasos o su duración.

### **¿Qué no cubre esta protección?**

El tarjetahabiente no estará cubierto por ningún retraso debido a un riesgo cubierto asegurado que haya sido del conocimiento público o del cual el protegido haya estado informado antes de emprender el viaje cubierto.

### **¿Qué hacer para presentar una reclamación? Presentación de reclamaciones**

El tarjetahabiente debe llamar al Centro de Asistencia Global al Cliente de Visa, al 1-800-847-2911, en los 30 días posteriores a la fecha del retraso en el viaje asegurado. El representante del Centro de Asistencia responderá las preguntas del tarjetahabiente y le enviará el formulario de reclamación. Luego de llenar debidamente el formulario de reclamación, deberá enviarse en un plazo de 90 días desde la fecha del retraso del viaje y junto con la documentación de apoyo incluida a continuación a la siguiente dirección:

**Claims Administrator**

**Visa Trip Delay Insurance**

**P.O. Box 11167**

**Richmond, VA 23230-1167**

Si el tarjetahabiente no cumple con lo anterior, es posible que su reclamación sea denegada. La compañía aseguradora reembolsará al tarjetahabiente directamente una vez finalizados los trámites de la reclamación.

### **Documentación de las reclamaciones**

- Copia del estado de cuenta y copia del boleto del medio de transporte común como prueba de que el importe total del pasaje se cargó a la tarjeta Visa Internacional del tarjetahabiente.
- Copia del estado de cuenta del medio de transporte común como prueba del retraso en el vuelo asegurado.

## **Protección de retraso de equipaje**

### **APLICABILIDAD**

Es preciso poseer una tarjeta VISA válida y activa, haber comprado el total del boleto de viaje con la tarjeta Visa y que el viaje no exceda 60 días. Están automáticamente cubiertos el tarjetahabiente, su cónyuge e hijos dependientes menores de 23 años.

Cubre todos los tramos de viaje excepto el retorno al país de residencia.

Esta protección se activa a partir de la sexta hora de retraso si, durante el viaje asegurado, la empresa de transporte se demora en entregar el equipaje, lo envía al lugar incorrecto o lo extravía temporalmente durante más de seis horas.

**Reclamos:** el tarjetahabiente debe notificar al centro de atención Visa en un plazo de 30 días desde la fecha del retraso. Debe entregar el comprobante de pago de los boletos con la tarjeta Visa, una copia del boleto y documentación relacionada con la liquidación de la reclamación de la empresa transportista.

**Condiciones de cobertura:** La empresa de transporte debe demorarse al menos 6 horas en entregar el equipaje, ya sea por haberlo enviado a un lugar incorrecto o extraviado temporalmente.

Para que la cobertura se realice, el beneficiario debe presentar una prueba escrita de la demora por parte de la empresa de transporte con el correspondiente reclamo, junto con los recibos originales por los gastos de artículos esenciales en que se hubiera incurrido.

La cobertura de acuerdo con este artículo solamente comienza una vez que se haya dejado el punto de

partida.

**Acceso al beneficio:** En primer lugar, el beneficiario debe notificar, en el puerto de destino, de manera formal e inmediata a la empresa de transporte correspondiente que el equipaje se ha demorado o extraviado.

Luego, el cliente debe llamar al Centro de Asistencia Visa. El representante contestará todas sus preguntas y le enviará un formulario de reclamo.

Una vez que presente una prueba escrita de la demora de la empresa de transporte, junto con cualquier otra información requerida para avalar el reclamo, la compañía de seguro reembolsará al beneficiario directamente una vez finalizado el reclamo.

El cliente debe notificar al Administrador de Reclamos en los 30 días posteriores a la fecha de la demora.

Una vez que reciba el formulario de reclamo, debe llenarlo y enviarlo por correo, con la siguiente documentación: una copia de su extracto de cuenta y del boleto de la empresa de transporte y una prueba escrita de la demora de la empresa de transporte.

El cliente debe enviar los documentos mencionados en los 90 días posteriores a la fecha de pérdida o daño a la siguiente dirección:

**- Claims Administrator, Visa Empresa de Transporte Baggage Delay Insurance. P.O. Box 11167  
Richmond, VA 23230-1167**

## Protección de pérdida de equipaje

### APLICABILIDAD

Es preciso poseer una tarjeta VISA válida y activa, haber comprado el total del boleto de viaje con la tarjeta Visa y que el viaje no exceda 60 días.

Están automáticamente cubiertos el tarjetahabiente, su cónyuge e hijos dependientes menores de 23 años. El tarjetahabiente deberá contar con la certificación escrita de la pérdida del equipaje por parte de la empresa transportista.

**Reclamos:** el tarjetahabiente debe notificar al Centro de Asistencia Visa en un plazo de 30 días desde la fecha de la pérdida. Debe entregar el comprobante de pago de los boletos con la tarjeta Visa, una copia del boleto y documentación relacionada con la liquidación de la reclamación de la empresa transportista.

### ¿Quién está cubierto y qué incluye la cobertura?

El tarjetahabiente de Visa Internacional, su cónyuge e hijos menores de 23 años que estén a su cargo estarán automáticamente protegidos hasta un máximo de US\$750 por cualquier equipaje que se pierda debido a robo o envío a un destino erróneo mientras se encuentre bajo el cuidado, la custodia y el control de un medio de transporte común debidamente autorizado para transportar pasajeros a cambio del pago de una tarifa. El protegido debe ser un pasajero con boleto abonado en el medio de transporte común y el importe íntegro de dicho pasaje debe haberse realizado con la tarjeta Visa Internacional. El medio de transporte común tendrá que verificar todas las reclamaciones.

### Definición de medio de transporte común

Un medio de transporte común es cualquier vehículo o medio de transporte terrestre, acuático o aéreo con una autorización válida para transportar pasajeros a cambio del pago de una tarifa.

### ¿Qué hacer para resultar elegible?

Debe poseer una tarjeta Visa Internacional válida y activa y utilizarla para abonar el importe total del pasaje o de los pasajes. El viaje debe tener lugar en la fecha en que se compre el pasaje o con posterioridad a esa fecha. ¿Cuál es el monto máximo que se reembolsará al tarjetahabiente?

El beneficio máximo que se reembolsará al tarjetahabiente es US\$750 por encima del monto pagado o pagadero por (a) el medio de transporte común responsable por la pérdida y (b) todos las demás protecciones válidos y vigentes que se puedan cobrar.

### ¿En qué forma se determina el valor del monto reclamado?

La Compañía puede optar por:

1. el costo de reemplazo o
2. en el caso de un juego o conjunto de maletas, (a) reparar o reemplazar cualquier parte, (b) restaurar el juego o conjunto al valor que tenía antes de la pérdida o (c) pagar la

diferencia entre el valor en efectivo de la propiedad antes y después de la pérdida. Si el medio de transporte común reembolsa al tarjetahabiente, ¿seguirá teniendo vigencia la cobertura? Sí. Las reclamaciones válidas por equipaje y efectos personales por encima del reembolso del medio de transporte común estarán cubiertas hasta por un máximo de US\$750.

### **¿Qué sucede si el tarjetahabiente tiene otras protecciones válidas que se puedan cobrar?**

Los beneficios por equipaje y efectos personales serán por encima de todos las demás protecciones válidas que se puedan cobrar. Si, en el momento de ocurrir una pérdida, existe alguna otra protección válida que se pueda cobrar, se reembolsará al tarjetahabiente solamente por el exceso del monto de la pérdida, por encima del monto de la otra protección y cualquier deducible aplicable.

### **¿Qué no cubre esta protección?**

No se proporcionarán beneficios por la pérdida de:

Animales, aves o peces; automóviles o equipo automovilístico, botes, casas móviles con motor, motocicletas u otros vehículos o accesorios de los mismos (exceptuadas las bicicletas si se han facturado como equipaje entregado al medio de transporte común); muebles para el hogar, gafas y lentes de contacto; dentaduras postizas o puentes dentales; aparatos para mejorar la audición; prótesis para las extremidades; instrumentos musicales; dinero o valores; boletos o documentos; bienes perecederos y de consumo; joyas; relojes o artículos confeccionados, en total o en parte, en plata, oro o platino; pieles, artículos acentuados o confeccionados mayormente de piel, cámaras (incluyendo equipos de fotografía relacionados), computadoras ni equipos electrónicos.

### **¿Qué condiciones quedan excluidas como razones válidas para la cobertura?**

No se proporcionarán beneficios por ninguna pérdida resultante (en total o en parte) de: Uso normal o deterioro gradual; insectos o plagas; vicio o daño inherente; confiscación o expropiación por orden de cualquier gobierno o autoridad pública; incautación o destrucción bajo cuarentena o por regulaciones de aduana; contaminación radioactiva; usurpación del poder o acciones tomadas por las autoridades gubernamentales para impedir, combatir o defenderse de una usurpación; transporte de contrabando o comercio ilegal; desaparición misteriosa o rotura de artículos frágiles o delicados, incluyendo radios, equipos de audio y propiedades similares.

### **¿Qué hacer si el medio de transporte común pierde su equipaje mientras se encuentre bajo su cuidado, control y custodia?**

El tarjetahabiente debe comunicarse primeramente con el medio de transporte común y presentarle su reclamación. Como tarjetahabiente de Visa Internacional, se le reembolsará hasta un máximo de US\$750 por encima de cualquier otra protección válida que se pueda cobrar o cualquier reembolso de un medio de transporte común pagado o pagadero por el costo de reemplazo del equipaje y su contenido, siempre y cuando el medio de transporte común verifique la pérdida. Una vez que el medio de transporte común determine que se ha perdido el equipaje, y cuando se hayan finalizado los trámites de la reclamación presentada por el tarjetahabiente a dicha entidad, si el monto de la pérdida supera el reembolso del medio de transporte común y otras protecciones válidas que se puedan cobrar, el tarjetahabiente deberá comunicarse con el Centro de Asistencia Global al Cliente de Visa en un plazo de 30 días después de la pérdida.

### **¿Qué hacer para presentar una reclamación?**

El tarjetahabiente debe llamar al Centro de Asistencia Global al Cliente de Visa, al 1-800-847-2911. El representante del Centro de Asistencia responderá las preguntas del tarjetahabiente y le enviará el formulario de reclamación. Una vez presentados el formulario de reclamación del medio de transporte común y los documentos de determinación de reclamación, junto con cualquier otra documentación de apoyo requerida, la compañía aseguradora reembolsará directamente al tarjetahabiente cuando hayan finalizado los trámites de la reclamación. El tarjetahabiente debe notificar al Administrador de Reclamaciones dentro de un plazo de 30 días después de la fecha de la pérdida o daño. Si el tarjetahabiente no cumple con lo anterior, es posible que su reclamación sea denegada.

### **Cuando reciba el formulario de reclamación, el tarjetahabiente deberá llenarlo y enviar la siguiente documentación:**

- Copia del estado de cuenta del cliente y copia del boleto del medio de transporte común, como prueba de que el importe total del pasaje se abonó con la tarjeta Visa Internacional válida.
- Documentación relacionada con la liquidación de la reclamación del medio de transporte común y cualquier otra información necesaria para apoyar una reclamación.

Lo anterior debe enviarse, en un plazo de 90 días después de la fecha de la pérdida o daño, a la siguiente

dirección:

## Claims Administrator

### Visa Common Carrier Baggage Loss Insurance

P.O. Box 11167

Richmond, VA 23230-1167

Si la Compañía aseguradora paga las reclamaciones, tiene derecho a recuperar lo que se haya pagado de otras entidades o personas responsables. Cualquier entidad o persona que reciba el pago de la Compañía deberá transferirle sus derechos de recuperación contra cualquier otra entidad o persona con respecto a la parte de la reclamación que la Compañía pagó. Dicha entidad o persona deberá hacer todo lo necesario para asegurar estos derechos y no deberá hacer nada que los perjudique.

## Protección de compras

Cubre reparaciones o reemplazos por artículos robados, dañados o perdidos hasta 90 días desde la fecha de compra, incluyendo regalos.

**Reclamos:** el tarjetahabiente debe notificar al Centro de Asistencia Visa, en un plazo de 30 días desde la fecha del incidente. Debe enviar una copia del recibo de compra con la tarjeta Visa, una copia de la denuncia de robo o la cotización de reparación y cualquier otra información aplicable.

Se cubre hasta un máximo de US\$5.000 por año por cuenta.

**Beneficiarios:** El beneficio se extiende al propietario del artículo. No obstante, quien debe solicitar el beneficio es el tarjetahabiente que efectuó el pago del artículo con su tarjeta Visa PriceSmart de Credomatic.

**Requisitos:** Comprar el artículo con la tarjeta Visa.

**Cobertura:** Esta protección cubre los daños o robos de los productos en los 90 días después de adquirir el artículo.

La cobertura es secundaria. Si el tarjetahabiente o destinatario del obsequio posee algún otro tipo de protección que cubra los artículos elegibles (tales como protección de auto, protección de vivienda o arriendo), VISA abonará el monto no cubierto por la protección primaria hasta la cifra pagada por el artículo con la tarjeta de crédito, sujeto a las exclusiones mencionadas.

La cobertura se limita al costo del artículo, excluyendo el costo de entrega y transporte, hasta US\$1.000 por incidente y un total de US\$5.000 por año. Los artículos que se adquieran con su tarjeta como obsequios también están cubiertos, sujetos a las mismas condiciones.

La cobertura por robo o daño de artículos compuestos por un juego o conjunto tendrá como límite el costo de cualquier parte o partes en particular. Sin embargo, si los artículos no pueden ser utilizados, reemplazados ni reparados individualmente, se cubrirá el valor del juego o conjunto. La cobertura por daño o robo de joyas u obras de arte delicadas tendrá como límite el costo de la parte o partes en particular, sin tener en cuenta el valor que el artículo hubiera tenido como parte de un juego o una colección.

Entre otros, no están cubiertos los artículos perdidos o que hayan desaparecido misteriosamente sin ninguna prueba de acto ilegal; artículos que hayan sido robados por estar desatendidos; artículos dañados por alteraciones; artículos usados; antigüedades y coleccionables de cualquier clase; vehículos motorizados y acuáticos, aeronaves, motos; daños causados por roedores e insectos.

**Acceso al beneficio:** Para efectuar la denuncia, el beneficiario debe presentar las boletas de compra de los artículos y comunicarse con el Centro de Asistencia de VISA para obtener un formulario de reclamación. El tarjetahabiente deberá notificar el siniestro en los 45 días después de ocurrido el incidente; de lo contrario, no se aceptará su reclamo. Al efectuar una denuncia, el beneficiario debe presentar los siguientes documentos en los 90 días posteriores a la fecha en que tuvo lugar el incidente:

- Formulario de reclamación firmado.
- Copia del estado de cuenta de su tarjeta, donde aparece la transacción
- Comprobante de venta o voucher
- Boleta o factura de la compra en la tienda, donde se detalle el artículo
- Denuncia emitida por la policía o autoridad competente
- Copia del estimado o del recibo de la reparación, si corresponde
- Copia de la página de declaraciones de cualquier póliza de protección aplicable, incluyendo protección de

vivienda, arriendo o auto.

- Se debe devolver toda la documentación requerida dentro del período estipulado en el formulario de reclamación.

El administrador del programa decidirá si el artículo en cuestión será reparado o reemplazado o si se realizará un reintegro que no será superior al importe abonado por el artículo.

## Protección de garantía extendida

Duplica el período de reparación gratuita que le ofrece la garantía escrita original de reparación del fabricante, hasta un período máximo de un año.

**Reclamos:** el tarjetahabiente debe notificar al Centro de Asistencia Visa en un plazo de 30 días desde la fecha del incidente; debe enviar una copia del recibo de compra con la tarjeta Visa, una copia de la garantía escrita original del fabricante y cualquier otra información aplicable sobre dicha garantía.

Es preciso haber comprado el artículo con la tarjeta Visa, válida y activa.

Se cubre hasta un máximo de US\$5.000 por reclamo y US\$25.000 por año por cuenta.

El tarjetahabiente de Visa Internacional tendrá protección de garantía extendida, que duplica el período de reparación gratuita que le ofrece la garantía escrita original de reparación del fabricante, hasta un período máximo de un año adicional en los productos elegibles con garantía de fabricante de tres años o menos. El importe íntegro del artículo debe abonarse con la tarjeta Visa Internacional elegible.

## ¿Qué hacer para la reparación?

**Es muy sencillo:** el tarjetahabiente simplemente debe llamar por teléfono al Centro de Asistencia Global al Cliente de Visa al 1-800-847-2911 para recibir información con respecto a la reparación.

## ¿Están cubiertos los regalos?

Sí, siempre y cuando el tarjetahabiente haya abonado el importe íntegro del regalo con su tarjeta Visa Internacional válida y el regalo cumpla con los términos y condiciones del programa.

## ¿Cuáles compras están cubiertas?

Para que los artículos sean elegibles, el importe íntegro de ellos debe abonarse con una tarjeta Visa Internacional válida, y el artículo elegible debe tener una garantía original escrita del fabricante, válida en el país donde se compre.

## ¿Cuáles artículos no están cubiertos?

- Botes, automóviles y otros vehículos de motor y sus motores y equipos.
- Cualquier costo que no esté específicamente cubierto bajo los términos de la garantía original que el fabricante proporciona por escrito, según la haya proporcionado el fabricante original u otra garantía elegible
- Bienes raíces y artículos adquiridos con la intención de ser parte de dichos bienes raíces
- Artículos que se compren para revender o para uso profesional o comercial

## ¿Se deben conservar copias, recibos o algún otro documento?

Para presentar una reclamación se requieren copias del recibo de compra de la tarjeta Visa Internacional, la garantía escrita original del fabricante y cualquier otra información aplicable sobre dicha garantía. El tarjetahabiente deberá asegurarse de conservar copias de estos documentos.

## ¿Qué hacer para presentar una reclamación?

Debe llamar inmediatamente al Centro de Asistencia Global al Cliente de Visa al 1-800-847-2911 al enterarse del fallo del producto. Nota: Si el tarjetahabiente no hace dicha notificación en un plazo de 60 días después del fallo del producto, es posible que la reclamación sea denegada.

El representante de Visa solicitará algunos datos previos a la reclamación, le indicará al tarjetahabiente que se dirija a un centro de reparación aprobado y le enviará el formulario de reclamación correspondiente. El tarjetahabiente deberá llenar el formulario, firmarlo y devolverlo con toda la documentación solicitada en un plazo de 90 días a partir de la fecha del fallo del producto. A menos que se especifique lo contrario, la fecha de la pérdida será la fecha en que el tarjetahabiente haya hecho la primera notificación al Administrador de Reclamaciones. Las personas que hayan recibido los artículos elegibles como regalo también están cubiertas. No obstante, la persona que reciba el regalo deberá proporcionar toda la documentación necesaria para sustanciar la reclamación por completo.

## ¿Qué documentos presentar con la reclamación?

- El formulario debidamente llenado y firmado
- El recibo de compra de la tarjeta Visa Internacional
- El recibo de la tienda debidamente desglosado
- Una copia de la garantía original proporcionada por escrito por el fabricante y cualquier otra garantía aplicable
- Una descripción y el número de serie del artículo, así como cualquier otra documentación que se considere necesaria para sustanciar la reclamación. Esto incluye los envases y, si es necesario, una copia del registro y recibos de mantenimiento del artículo.
- La orden original de la reclamación.

Todas las reclamaciones deben sustanciarse totalmente.

## ¿Cómo se efectúa el reembolso?

La protección de garantía extendida de VISA pagará directamente al centro de reparaciones para que efectúe las reparaciones o, si no es posible, reembolsará al tarjetahabiente una vez que se haya presentado y aprobado una reclamación hasta un máximo de \$5.000.

Sólo estarán cubiertas las reparaciones válidas y razonables que se hagan en un centro de reparaciones autorizado. En cualquier caso, el pago, reemplazo o reparación del proveedor hecha de buena fe satisfará la obligación del proveedor bajo la cobertura del programa.

## ¿Se debe presentar una reclamación a la propia compañía aseguradora?

Si el tarjetahabiente ha comprado un contrato de servicio o de garantía extendida, la protección de garantía extendida de VISA será secundaria a esa cobertura.

# Protección de autos alquilados

## APLICABILIDAD

Es preciso poseer una tarjeta VISA válida y activa, haber reservado y pagado con la tarjeta Visa y no pasar más de 31 días con el auto alquilado.

Estarán cubiertos el tarjetahabiente y los demás conductores autorizados en el contrato de alquiler.

Es preciso rechazar la opción de exención de responsabilidad en caso de daños por colisión o una cobertura similar que ofrezca la empresa de alquiler de automóviles.

## ¿Quién está cubierto?

El tarjetahabiente de Visa Clásica Internacional puede obtener la protección de alquiler de automóviles gratis cada vez que alquile un automóvil y abone el alquiler del mismo con su tarjeta Visa Internacional. A fin de resultar elegible para esta cobertura de protección gratis, el tarjetahabiente deberá aparecer en calidad de conductor en el contrato de alquiler de automóvil y utilizar su tarjeta Visa Internacional como forma de pago. En el contrato también deberán incluirse los nombres de los demás conductores. El tarjetahabiente deberá utilizar su tarjeta Visa Internacional para iniciar y completar la transacción de arrendamiento.

## ¿Qué hacer para obtener esta cobertura?

El tarjetahabiente de Visa Clásica Internacional deberá renunciar a la opción de exención de responsabilidad en caso de daños por colisión (CDW/LDW por sus siglas en inglés) o una cobertura similar que ofrezca la empresa de alquiler de automóviles y utilizar su tarjeta Visa Internacional para abonar el pago del alquiler del vehículo.

## ¿Qué cubre esta protección?

Esta protección Visa de automóviles alquilados cubre hasta el total del valor real en efectivo del automóvil alquilado por el tarjetahabiente o el costo de las reparaciones o el reemplazo de un vehículo de alquiler por daños debidos a colisión o robo mientras el vehículo se encuentre en su posesión.

### Los costos específicos que incluye la póliza son los siguientes:

- Daños debidos a colisión
- Robo y cargos relacionados con robo del auto

- Cargos debidos a vandalismo contra el auto
- Cargos comprobados por pérdidas de uso del vehículo impuestos por la empresa de alquiler de automóviles.

## ¿Qué no cubre esta protección?

### Los costos específicos que no incluye la póliza son los siguientes:

- Cualquier obligación que el tarjetahabiente asuma según otros convenios
- Lesiones a cualquier persona o daños a cualquier objeto que se encuentre dentro o fuera del automóvil alquilado
- Pérdida o robo de objetos personales
- Responsabilidad civil personal
- Gastos asumidos, pagados por la compañía de alquiler o a los que haya renunciado la misma con respecto a su asegurador
- El costo de la cobertura de seguro comprada a través de la empresa de alquiler de automóviles
- La operación y el cuidado del vehículo de una manera que incumpla los términos del convenio de alquiler
- Pérdidas causadas por actos intencionales, o por hacer alegación de culpabilidad o por ser enjuiciado y declarado culpable por una corte o tribunal, de encontrarse bajo la influencia de sustancias que puedan causar ebriedad o drogas o debido a actividades ilegales o contrabando
- El desgaste por el uso, el deterioro gradual o las averías mecánicas
- Pérdidas debidas a cualquier tipo de hostilidad (incluyendo guerra, invasión, rebelión o insurrección)
- Confiscación por parte de las autoridades
- Vehículos que no se ajustan a las definiciones de vehículos cubiertos
- Períodos de alquiler que excedan los 31 días
- Arriendos y miniarriendos.

## ¿Qué hacer si la empresa de alquiler de automóviles insiste en que se le compre la protección a ellos?

El tarjetahabiente debe pedirle al agente de la empresa de alquiler de automóviles que llame gratis al Centro de Asistencia Global al Cliente de Visa al número asignado a su país o a cobrar desde cualquier lugar del mundo.

## ¿Dónde y cuándo se aplica la cobertura?

Esta cobertura está disponible las 24 horas del día y se mantendrá vigente mientras el vehículo permanezca en la posesión de cualquiera de los conductores mencionados en el contrato. La cobertura terminará tan pronto la compañía de alquiler de automóviles recoja el vehículo alquilado o pasados los 31 días del alquiler. Esta protección tendrá vigencia cuando el tarjetahabiente de Visa Clásica Internacional alquile un vehículo en los cincuenta estados de los Estados Unidos de América y en Canadá (la cobertura no es válida en Puerto Rico ni las Islas Vírgenes de los Estados Unidos de América).

## ¿Qué tipo de cobertura ofrece esta protección?

La protección Visa de automóviles alquilados ofrece cobertura primaria. Esto significa que no hay necesidad de reclamar el pago a ninguna otra empresa de seguro antes de recibir los beneficios del seguro de Visa.

## ¿Qué tipo de vehículos alquilados están cubiertos?

La mayoría de vehículos están cubiertos, incluyendo algunos automóviles de lujo como BMW y Mercedes Benz. Algunas minifurgonetas diseñadas para transportar un máximo de ocho pasajeros y usadas exclusivamente para transportar pasajeros, como Dodge Caravan, Plymouth Voyager y Chevrolet Lumina también están cubiertas. Los jeeps (4 x 4) están cubiertos, siempre que no se conduzcan fuera de la carretera. Algunos ejemplos de estos son Jeep Renegade y Suzuki Samurai.

## ¿Qué vehículos alquilados no están cubiertos?

Los vehículos de alquiler que no están cubiertos incluyen automóviles costosos y lujosos como Aston-Martin, Bentley, Bricklin, Daimler, DeLorean, Excalibur, Ferrari, Jensen, Lamborghini, Lotus, Maserati, Porsche y Rolls-Royce; automóviles antiguos (de más de 20 años, y que no se hayan fabricado en los últimos 10 años); camiones, motocicletas, mopeds y bicicletas de motor; limosinas y vehículos de recreación.

## ¿Qué hacer si hay dudas con respecto a la cobertura de un vehículo específico?

Si el tarjetahabiente tiene alguna pregunta con respecto a un vehículo específico, debe llamar al Centro de Asistencia Global al Cliente de Visa.

## ¿Qué hacer en caso de accidente o robo?

Si algún tarjetahabiente Visa se ve involucrado en un accidente o le roban el automóvil alquilado, debe notificarlo de inmediato al Centro de Asistencia Global al Cliente de Visa. Un representante responderá las preguntas del tarjetahabiente o el agente de la empresa de alquiler de automóviles y le enviará al tarjetahabiente un formulario de reclamación. Es posible que la empresa de alquiler de automóviles exija al tarjetahabiente que pague los daños con su tarjeta Visa Internacional. En este caso, la compañía de seguros le reembolsará directamente al tarjetahabiente el importe, una vez finalizados los trámites de la reclamación. El tarjetahabiente deberá notificar al Administrador del Programa Visa de automóviles alquilados (llamando al Centro de Asistencia Global al Cliente de Visa) en un plazo de 60 días después del accidente o robo. Si el tarjetahabiente no cumple con lo anterior, es posible que su reclamación sea denegada.

## ¿Qué pedirle a la empresa de alquiler de automóviles para presentar la reclamación?

**Tan pronto ocurra el accidente o el tarjetahabiente devuelva el automóvil alquilado, deberá solicitarle a la empresa de alquiler de automóviles lo siguiente:**

- Una copia del formulario de informe de accidentes y un formulario de reclamación que indiquen los costos por los cuales es responsable el tarjetahabiente
- Una copia del convenio de alquiler inicial y final (frente y dorso)
- Una copia del estimado de reparación y de la cuenta de reparación final
- Si las tiene, dos fotografías del vehículo, en las que se vean los daños
- Para aquellas reclamaciones que incluyen "cargos por pérdida de uso" por parte de la compañía de alquiler, una copia del registro de utilización diaria correspondiente al período de la pérdida, de haberlo
- Una copia del informe de la policía (de haberlo)

## ¿Cuál es el procedimiento para presentar la reclamación?

**El tarjetahabiente deberá llenar y firmar el formulario de reclamación que reciba y enviarlo, junto con los siguientes documentos a la dirección que aparece más adelante:**

- Una copia de su comprobante de ventas para demostrar que el alquiler completo del automóvil se cargó y pagó con su tarjeta Visa.
- Todos los documentos que el tarjetahabiente reciba de la empresa de alquiler de automóviles (véase la lista previa bajo el encabezado "¿Qué pedirle a la empresa de alquiler de automóviles para presentar la reclamación?") en un plazo máximo de 90 días a partir de la fecha en que hayan ocurrido los daños o el robo

**Claims Administrator**

**Visa Auto Rental Insurance**

**PO Box 11167**

**Richmond, VA 23230-1167**

Una vez que el tarjetahabiente haya informado el daño o la pérdida, la reclamación quedará abierta durante 12 meses a partir de la fecha de la pérdida. Durante ese tiempo, el tarjetahabiente deberá justificar su reclamación, según sea necesario. No se efectuará ningún pago hasta que el Administrador del Programa del seguro de alquiler de automóviles Visa haya recibido toda la documentación necesaria en su oficina.

## ¿Qué más se debe hacer?

Por lo general, no hace falta nada más. En circunstancias normales, la reclamación se pagará en un plazo de 15 días a partir de la fecha en que el Administrador de Reclamaciones haya recibido toda la documentación necesaria. No obstante, tan pronto como se pague la reclamación, todos los derechos contra cualquier persona con respecto al robo o daño se transferirán al proveedor del seguro. Esto significa que el proveedor tendrá derecho, por cuenta propia, a presentar una demanda en nombre del tarjetahabiente. A su vez, el tarjetahabiente deberá brindarle al proveedor toda la ayuda que requiera de forma razonable con el fin de garantizar los derechos y recursos que le asistan, incluyendo la firma de todos los documentos necesarios para facultarlo a entablar dicha demanda en nombre suyo.

## Servicio de conserjería (concierge)

Es preciso poseer una tarjeta VISA válida y activa. El servicio está disponible para tarjetahabientes principales y adicionales.

Se cuenta con operaciones en Chicago, México y Brasil, disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días al año. Algunos servicios populares son: coordinación de itinerarios y excursiones; reservación de vuelos, hoteles y vehículos; compra y envío de regalos; referencias de abogados; reservaciones para espectáculos y eventos deportivos; reservaciones en restaurantes; envío de arreglos florales o canastas gourmet o reservaciones en spas, gimnasios y clubes deportivos. Servicios especiales para a ejecutivos: eventos, reuniones, viajes, etc.

El tarjetahabiente es responsable por el costo de los servicios o artículos adquiridos.