



Protección de Compra



Los tarjetahabientes de VISA con esta cobertura se pueden beneficiar de la confianza y seguridad que ofrece VISA a través de su plan de seguros "Protección de Compras". Si algo que usted compró con su tarjeta VISA se daña o es robado existe la posibilidad de que usted este protegido. La mayoría de la compras de productos nuevos están protegidos contra daño o robo por un periodo de 45 días desde la fecha de compra.

Para obtener cobertura

- El seguro de Protección de Compra se aplica a la mayoría de las compras realizadas completamente con su tarjeta VISA, ya sean para usted o para regalar.
- Las compras no necesitan estar registradas.

El tipo de cobertura que usted recibe

- La cobertura es secundaria. Si usted o la persona que recibe el regalo cuenta con otro seguro que cubra la compra especificada (como seguro de hogar, de alquiler, de vehículos), VISA a través de su programa de "Purchase Protection" le pagará el monto no reembolsado por la compañía de seguros principal y hasta el monto pagado por el artículo con la tarjeta VISA, sujeto a los límites mencionados más adelante.
- Este beneficio se hace extensivo al dueño del artículo. (Por ejemplo, cuando un artículo es adquirido para una empresa, dicha empresa reclamará el beneficio)

¿Qué está cubierto?

- La mayoría de los artículos comprados en su totalidad con su tarjeta VISA, están cubiertos por un periodo de 45 días a partir de la fecha de compra indicada en el voucher de su tarjeta de crédito. La cobertura se limita al costo del artículo comprado (excluyendo costos de entrega y de transporte) y hasta un monto máximo por periodo de 12 meses por cada cuenta de tarjetahabiente
- Los artículos que son comprados para regalar también están cubiertos, sujetos a las mismas condiciones.
- Cobertura para artículos robados o dañados que formen parte de un par o conjunto se limita al costo particular de la parte(s) robada o dañada. Sin embargo, si el artículo no puede ser usado, reemplazado o reparado individualmente el costo cubierto será el del par o conjunto. La cobertura para Joyas o piezas de arte dañadas o robadas se limitará al costo particular de la parte(s) sin importar el valor que el artículo pueda tener como parte de un par o una colección.

¿Qué no está cubierto?

- Artículos perdidos o que hayan desaparecido misteriosamente (la única prueba es inexplicable o no hay evidencia física que muestre lo ocurrido al artículo) sin ninguna prueba de acto ilegal.
- Artículos que hayan sido robados por estar desatendidos (dejados a la vista del público, lejos del alcance, sin cuidado o control del tarjetahabiente o la parte responsable de su cuidado) en lugares abiertos al público en general o para uso de la comunidad o miembros. Dentro de la definición de lugares públicos no se incluyen: el lugar de trabajo de la persona, escuela primaria o secundaria, lugares de veneración
- Artículos perdidos, robados, dañados o que no hayan sido entregados, mientras se encuentren bajo el cuidado y control de un tercero o de una empresa de transporte público (incluyendo, pero no limitándose a aerolíneas, servicio postal u otro servicio de reparto).
- Pérdida debido al uso normal, rotura, fraude, deteriora gradual y/o abuso.
- Artículos dañados por alteraciones al mismo (incluyendo cortaduras, coseduras)
- Artículos usados, antiguos, coleccionables de cualquier clase (incluyendo pero no limitándose a tarjetas o cartas intercambiables, etc.), reciclables, que hayan tenido un dueño anterior, remanufacturados, productos por garantía (por ejemplo rotura de vidrios) o productos de "Garantía de Satisfacción".
- Vehículos motorizados y acuáticos, aeronaves y motos o sus motores, equipo o accesorios. La cobertura aplicará para equipos a motor que se utilicen únicamente para la conservación y mantenimiento de un negocio.
- Tierra, edificios (incluyendo pero no limitándose a casas y apartamentos), artículos instalados de forma permanente, que hagan parte de la decoración o estructuras.

- Cheques de viajero, billetes de cualquier clase, instrumentos negociables, barras de oro, monedas raras o preciosas, y propiedad numismática, dinero en efectivo o su equivalente.
- Daños causados por roedores o insectos.
- Plantas, animales, artículos consumibles o perecederos.
- Artículos comprados para reventa.
- Servicios profesionales (incluyendo, pero no limitándose al desempeño o representación de labores o mantenimiento, reparaciones o instalaciones de productos, bienes o propiedad; consejos personales de cualquier tipo incluyendo, pero no limitándose a información, servicio o consejo de cualquier línea de ayuda o soporte; o servicio técnico para software, hardware o cualquier otro elemento periférico).
- Programas de aplicaciones, software en operación o cualquier otro software.
- Guerra u hostilidades de cualquier tipo (por ejemplo, invasión, rebelión, insurrección, motín o conmoción civil), confiscación o daño causado por algún gobierno, autoridad pública u oficiales de aduana; riesgo de contrabando o actividades ilegales.
- Defectos inherentes del producto.
- Contaminación radioactiva
- Actos de la naturaleza (incluyendo pero no limitándose a inundaciones, huracanes y terremotos).
- Artículos guardados en sitios de construcción.
- Artículos alquilados, en leasing o prestados, por los cuales era responsable.
- Artículos robados en automóviles donde no hay señales de entrada forzosa o donde los artículos se encuentran a simple vista.
- Artículos robados de otros vehículos de transporte público, cuando sean utilizados como trabajo o no; incluyendo pero no limitándose a aviones, trenes, botes, cruceros o vehículos de transporte privado.
- Gastos de envío o instalación, y costos relativos o relacionados al armado del producto.
- Perdidas causadas por insectos, termitas, moho, humedad, sequedad, bacterias o herrumbre.
- Perdidas por fallas mecánicas, aumento de tensión, falla eléctrica, falla de software o falla de datos, incluyendo, pero no limitada a cualquier interrupción de energía eléctrica, cambio súbito de tensión eléctrica, apagón parcial o total o fallas de telecomunicaciones o de sistema satelital.
- Ítems dañados por el uso normal de los mismos (como, pero no limitado a equipos deportivos o recreacionales).

¿Cómo presento el reclamo?

El tarjetahabiente o beneficiario tiene dos opciones para abrir un reclamo:

1. Portal de Beneficios

El tarjetahabiente puede acceder el Portal de Beneficios Visa a través del enlace www.visa.com/portalbeneficios

- Una vez en la página principal del Portal de Beneficios, hacer clic en "Iniciar Sesión" o en "Regístrate Ahora"
- Hacer clic en "Reclamos"
- Hacer clic en "Crear un Reclamo"
- Seleccione un Producto en el menú desplegable
- Elija el beneficio para el cual abrirás el Reclamo y acepte los términos y condiciones
- Completar toda la información requerida y haga clic en "Guardar". Este paso genera el número de caso de reclamo.
- Adjunte todos los documentos requeridos
- Haga clic en "Enviar"

2. Centro de Atención al Cliente Visa

- Favor contacta al Centro de Atención al Cliente Visa
- El tarjetahabiente recibirá un paquete inicial que contiene el formulario de reclamo y la lista de documentos necesarios para cada reclamo
- Todos los documentos requeridos, incluyendo el formulario de reclamo, tienen que ser enviados electrónicamente a lacclaim@ap-visa.com
- Si el tarjetahabiente así lo prefiere, puede enviar todos los documentos requeridos por correo regular a:

Administrador de Reclamos
Visa Card Benefits Administration
 Maipú 255, Piso 17
 C1084ABE, Buenos Aires, Argentina

¿Qué documentos necesito para presentar un reclamo?

- Formulario de reclamo firmado
- Extracto de su tarjeta de crédito/debito Visa
- Voucher de su tarjeta de crédito/debito Visa
- Recibo detallado de la tienda donde realizó la compra
- Reporte de la policía o autoridad competente.
- Copia de la cotización de reparación o cuenta de dicha reparación.
- Copia de la página de declaraciones de cualquier póliza aplicable incluyendo póliza de hogar, alquiler o seguro de automóviles.

Provisiones generales del programa

Esta descripción del programa no es una póliza o contrato de seguros.

Para calificar en el programa "Purchase Protection" de VISA su cuenta debe estar abierta y cumplir con todos los términos del acuerdo con VISA. VISA se reserva el derecho a modificar los términos del programa "Purchase Protection". No existirá beneficio alguno en el evento de fraude.

Ninguna persona o entidad diferente al tarjetahabiente de VISA tendrá derecho legal o equiparable, o podrá presentar reclamo por esta cobertura. Ningún beneficio o derecho proporcionado al tarjetahabiente de VISA podrá ser asignado sin el consentimiento por escrito del administrador del programa. Cualquier obligación o transferencia sin el consentimiento escrito del administrador del programa será considerado como nulo o no válido.

AIG y/o el reasegurador que corresponda, no estará obligado a prestar ningún tipo de cobertura o hacer un pago, si hacerlo sería en violación de cualquier ley o reglamento que apliquen sanciones y expondrían a AIG y/o al reasegurador que corresponda, su sociedad matriz o entidad controlante a penalidades bajo la mencionada ley o reglamento.

Administrador de Reclamos
 Maipú 255 Piso 17
 C1084ABE, Buenos Aires, Argentina

El listado completo de provisiones de este programa de seguros está contenido en la póliza a nombre de VISA International, Latin America and Caribbean Region, Miami, Florida. Si alguna declaración de la descripción de coberturas o alguna provisión de la póliza difiere, prevalecerá la póliza emitida localmente por la jurisdicción en la que fue emitida su tarjeta VISA.

Este programa está asegurado por:

País	Compañía
Argentina	La Meridional Compañía Argentina de Seguros, S.A.
Bolivia	AIG Chile Compañía de Seguros Generales S.A.
Brasil	AIG Seguros Brasil S.A.
Chile	AIG Chile Compañía de Seguros Generales S.A.
Colombia	AIG Seguros Colombia S.A.
Ecuador	AIG Metropolitana Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.
El Salvador	AIG Seguros El Salvador S.A.
Guatemala	AIG Seguros Guatemala S.A.
Honduras	AIG Seguros Guatemala S.A. – Sucursal Honduras
Jamaica	AIG Jamaica Insurance company Limited
México	AIG Seguros Mexico, S.A. de C.V.
Panamá	AIG Seguros Panamá, S.A.
Paraguay	AIG Chile Compañía de Seguros Generales S.A.
Perú	AIG Chile Compañía de Seguros Generales S.A.
Puerto Rico	AIG Latin America I.I. – Puerto Rico
Uruguay	AIG Seguros Uruguay S.A.
Venezuela	C.A. de Seguros American International

Las compañías aseguradoras listadas (exceptuadas las que aparecen marcadas con un *) son compañías miembros de AIG Property Casualty, Inc., 175 Water Street, New York, NY 10038.

Las compañías miembros de AIG PC proporcionan garantía en forma de reaseguros por cualquier compañía no miembro listada.

Si usted necesita presentar un reclamo o tiene preguntas sobre este programa, póngase en contacto con el Administrador de Reclamos, 24 horas al día, 365 días al año, en LACclaim@ap-visa.com o llame al número telefónico de servicio al cliente que aparece al respaldo de su tarjeta Visa.

NOTA IMPORTANTE: Los beneficios descritos anteriormente no se aplican a todas las Tarjetas Visa de la Región América Latina y el Caribe. Verifique con su banco para cerciorarse de que la cobertura se aplica a su Tarjeta Visa.

Monto del beneficio

Beneficio básico	Monto del beneficio
Visa Gold	Cobertura limitada al costo del artículo, hasta USD 1.000 por cuenta del tarjetahabiente por período de 12 meses
Visa Platinum	Cobertura limitada a USD 5.000 por reclamo, y hasta USD 10.000 por cuenta del tarjetahabiente por período de 12 meses
Visa Signature	Cobertura limitada a USD 5.000 por reclamo, y hasta USD 10.000 por cuenta del tarjetahabiente por período de 12 meses
Visa Infinite	Cobertura limitada a USD 10.000 por reclamo, y hasta USD 20.000 por cuenta del tarjetahabiente por período de 12 meses

Beneficio opcional	Beneficio decidido por el banco emisor
Visa Classic	<ul style="list-style-type: none"> • Cobertura limitada al costo del artículo, hasta USD 500 por cuenta del tarjetahabiente por período de 12 meses • Cobertura limitada al costo del artículo, hasta USD 1.000 por cuenta del tarjetahabiente por período de 12 meses • Cobertura limitada al costo del artículo, hasta USD 2.000 por cuenta del tarjetahabiente por período de 12 meses • Cobertura limitada al costo del artículo, hasta USD 5.000 por cuenta del tarjetahabiente por período de 12 meses

Aviso importante

La descripción de estos programas y beneficios es sólo una herramienta de orientación sobre las coberturas para ciertos tarjetahabientes Visa en América Latina y el Caribe y se encuentra actualizada a abril de 2015. Por favor confirmar con su representante Visa la vigencia de esta información antes de comunicar dichos beneficios a sus clientes y/o a tarjetahabientes. Tarjetahabientes deben consultar con su banco emisor para verificar que la cobertura aplica a su tarjeta Visa. Estos beneficios sólo aplican a tarjetas Visa con capacidad de uso internacional.

Este documento es un resumen de la póliza destinado a ser distribuido en su totalidad a tarjetahabientes. Si un emisor Visa utiliza extractos o porciones de este material para ser distribuido a tarjetahabientes lo hace bajo su propio riesgo.

Estas descripciones no son pólizas de garantía. Los seguros descritos están sujetos a términos y condiciones e incluyen ciertas restricciones, limitaciones y exclusiones, y todas las coberturas están sujetas a cambio o cancelación sin previo aviso.

Los servicios y la cobertura del seguro son proporcionados por terceras partes. Visa no es una compañía de seguros. El detalle de la totalidad de las disposiciones referentes a los planes de seguro está detallado en las pólizas. Si hay cualquier diferencia entre las descripciones en esta presentación y la póliza firmada por el tarjetahabiente a nivel local, regirá la póliza vigente a nivel local (en la jurisdicción donde fue emitida la tarjeta Visa).

Es de exclusiva responsabilidad del emisor asegurar que sus programas de tarjetas, contratos para tarjetahabientes, beneficios y características de tarjetas, y otras revelaciones y prácticas están en pleno cumplimiento de todas las leyes, reglamentos y demás disposiciones legales que puedan aplicar. El emisor debe revisar el programa de beneficios de tarjeta con su asesor jurídico para que su programa de beneficios de tarjeta y revelaciones y contratos para tarjetahabientes relacionados con tales beneficios o características de tarjeta, cumplan con todos los requisitos legales aplicables. Visa no hace representaciones o garantías en cuanto a la información contenida en el presente documento. Este material no constituye asesoramiento ni opinión legal.

Las coberturas y beneficios provistos por este programa, incluyendo cualquiera que sea proporcionado por las compañías de seguros afiliadas a AIG y AXA, quedarán nulas y sin efecto si violan las sanciones económicas o comerciales de los Estados Unidos de América tales como, pero no limitado a, las sanciones administradas y reguladas por la Oficina de Control de Activos Extranjeros (OFAC, según sus siglas en inglés) del Departamento de Tesorería de los Estados Unidos de América.

Los montos de los beneficios están denominados en dólares de los EE.UU. El pago de los reclamos se hará en la moneda local donde lo requiera la ley, usando la Tasa de Cambio Oficial publicada en la fecha de pago del reclamo.

Estos términos y condiciones descritos en este documento no aplican a las tarjetas Visa emitidas en Brasil.