



Términos y Condiciones

Protección Mejorada de Compra

NOTA: para las tarjetas Visa Business Everyday elegibles, este beneficio aplica para las Compras Cubiertas pagadas en su totalidad a partir del 1.º de abril de 2021. La cobertura está sujeta a los términos y las condiciones generales de la póliza de seguro.

El Asegurado de Visa puede aprovechar la seguridad ofrecida por la Protección Mejorada de Compra de Visa. Si algo que compró con su tarjeta Visa elegible sufre Daño Accidental o Robo dentro de los 180 días posteriores a la fecha de compra, está protegido. Además, si la Compra Cubierta no se recibe o no se entrega al Asegurado dentro de los 30 días posteriores a la fecha de compra, el Asegurado está protegido

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

Las Compras Cubiertas que se realicen a través de Internet están protegidas contra el incumplimiento de la entrega o entrega incompleta y por los gastos de envío si la Compra Cubierta no es entregada dentro de los 30 días posteriores a la fecha de compra, a menos que el vendedor indique lo contrario y si el vendedor no le ha realizado el reembolso en su tarjeta Visa elegible.

Las Compras Cubiertas que se realicen a través de Internet están protegidas contra el funcionamiento incorrecto si están dañadas en el momento de la entrega. Esto protegerá las Compras Cubiertas que no funcionen según el diseño o el propósito del fabricante como resultado de daños físicos durante la entrega si el vendedor o el mensajero no le han realizado el reembolso a su tarjeta Visa elegible.

A Visa não é provedora dos seguros. Este seguro e sua correspondente cobertura são oferecidos pela AIG Seguros Brasil S/A, CNPJ/MF n.º 33.040.981/0001-50, aos portadores de Cartões Visa elegíveis onde a Visa tenha contratado essas coberturas. A Seguradora é responsável pela regulação do sinistro de acordo com os termos e condições da cobertura. A Visa não interfere na regulação do sinistro. Este documento contém uma descrição dos benefícios e não são apólices de seguro. O seguro está sujeito aos termos e condições gerais, limitações e exclusões da apólice contratada pela Visa, sendo possíveis alterações ou cancelamento dos termos e condições gerais do seguro.

¿Quién está cubierto?

El Asegurado por Visa con una tarjeta elegible Visa Business Everyday.

¿Qué necesito para estar cubierto?

- La compra se debe haber realizado totalmente con su tarjeta Visa elegible, para usted o como obsequio, a excepción de los artículos enlistados en la sección «Qué no está cubierto».
- No se requiere registro de compra para ser elegible para esta cobertura.

¿Qué está cubierto?

- Cualquier artículo que la persona asegurada compre totalmente con la tarjeta Visa elegible, excepto aquellos que estén especificados en la sección «Qué no está cubierto», durante 180 días a partir de la fecha de compra en caso de Robo o Daño

Accidental o 30 días a partir de la fecha de compra en caso de incumplimiento de la entrega o entrega incompleta como se indica el estado de cuenta de la tarjeta elegible.

- Las compras en línea están cubiertas.
- Las Compras Cubiertas que se componen de un par o conjunto se limitarán al costo de reparación o sustitución del artículo específico que haya sido dañado por Daño Accidental o Robo.
- Este beneficio es superior a cualquier otro seguro aplicable.

Consideraciones importantes

- En caso de incumplimiento de la entrega o entrega incompleta:
 - La dirección de entrega de las Compras Cubiertas debe ser la dirección postal del Asegurado en el Territorio de Emisión de la tarjeta elegible.
 - El vendedor de las Compras Cubiertas o una empresa de transporte encargada debe asignar y proporcionar un número de seguimiento de envío.
 - El Asegurado debe tomar todas las medidas necesarias y razonables a tiempo contra el vendedor para que éste le envíe la sustitución de las Compras Cubiertas o le reembolse el monto de la compra.
 - El Asegurado debe haber informado al vendedor por escrito del incumplimiento de la entrega de las Compras Cubiertas y haber solicitado la sustitución o el reembolso completo si las Compras Cubiertas no fueron entregadas.
 - En caso de que se pague una reclamación por incumplimiento de la entrega al Asegurado y las Compras Cubiertas originales lleguen finalmente, el Asegurado deberá devolver cualquier indemnización recibida.
- En caso de que se presente una reclamación por mal funcionamiento debido a daños en las Compras Cubiertas entregadas, el Asegurado deberá notificar al vendedor de las Compras Cubiertas y al asegurador dentro de las 48 horas posteriores a la entrega.
- El Asegurado cooperará con el asegurador y ayudará a hacer cumplir los derechos legales que pueda tener en relación con el reclamo.
- Es discreción del asegurador decidir si se reparará o sustituirá el artículo, o si se reembolsará el precio de compra original, menos cualquier reembolso, descuento, puntos de recompensa o beneficios recibidos de otra cobertura.
- Los beneficios no superarán el monto real cargado a la tarjeta Visa elegible ni el beneficio máximo.
- El Asegurado debe tomar todas las medidas razonables para proteger, salvar o recuperar los bienes.

¿Qué no está cubierto?

- Artículos perdidos o que desaparecen misteriosamente.
- 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).
- Pérdidas debidas al uso y desgaste normal, mal uso, fraude,

deterioro gradual, abuso o defectos inherentes del producto.

- Elementos que usted dañe mediante alteración (incluido el corte, el aserrado o el modelado).
- Artículos usados, antiguos, coleccionables de cualquier tipo o con valor monetario, incluidos, entre otros, cheques de viajero, boletos de cualquier tipo, lingotes, monedas raras o preciosas, bienes filatélicos y numismáticos; 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 equipajes no está cubierto a menos que el titular de la tarjeta los cargue a mano, estén 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 que resulte del incumplimiento del titular de la tarjeta para ejercer la Debida Diligencia y así evitar o disminuir pérdidas o daños.

Definiciones pertinentes

Asegurado: se refiere al titular de una tarjeta Visa cuyo nombre está en la tarjeta Visa elegible, activa y en regla.

Compras Cubiertas: un artículo comprado y pagado mediante la tarjeta Visa elegible, después de la fecha de vigencia de esta cobertura y sujeto a los términos de esta cobertura. Para que una compra se considere una Compra Cubierta el monto total del artículo se debe haber realizado a través de la tarjeta Visa elegible. No es necesario registrar la Compra Cubierta. Se incluyen Compras Cubiertas dadas como regalos.

Cuenta: Cuenta del titular de una tarjeta Visa para uso internacional, emitida por un emisor autorizado a una Asegurada elegible, activa y válida (no cancelada, suspendida o en mora) en el momento de la pérdida.

Daño Accidental: se refiere a cualquier deterioro o destrucción externa y visible de la Compra Cubierta que resulte de una causa impredecible, inesperada y externa y que impida su correcto funcionamiento.

Debida Diligencia: la realización de todas las actividades de vigilancia, atención y cuidado que tomaría una persona sensata y prudente en las mismas o similares circunstancias con el fin de guardar y proteger una o más Compras Cubiertas de pérdidas, robos o daños accidentales.

Desaparición Misteriosa: se refiere a la desaparición de un artículo de manera inexplicable cuando no hay evidencia de un acto ilícito por parte de una o más personas.

Robo: una pérdida que implica la desaparición de una o más

Compras Cubiertas en un lugar conocido y en circunstancias que indican la probabilidad de robo.

Tarjeta Visa Elegible: se refiere a la tarjeta descrita en la tabla de Monto del beneficio.

Territorio de Emisión: significa el territorio donde el banco ha emitido la tarjeta.

¿Cómo se envía el reclamo?

El titular de la tarjeta tiene dos opciones para abrir un reclamo:

Portal de Beneficios

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

1. Una vez en la página de inicio del Portal de Beneficios, haga clic en **“Login”** (Iniciar sesión) o **“Enroll”** (Inscribirse).
2. Haga clic en **“Claims”** (Reclamos).
3. Haga clic en **“Create Claim”** (Crear reclamo).
4. Elija un producto del menú desplegable.
5. Elija el beneficio que necesita para presentar un Reclamo y acepte todos los términos y condiciones.
6. Complete toda la información solicitada y haga clic en **“Save”** (Guardar). Este paso crea el número de caso del reclamo.
7. Adjunte todos los documentos necesarios.
8. Haga clic en **“Submit”** (Enviar).

Si tiene alguna pregunta o duda sobre algún paso del proceso, comuníquese con nosotros por chat.

Por correo electrónico

1. Por favor envíe su solicitud a laclaim@ap-visa.com incluyendo el beneficio para el cual quiere abrir su reclamo.
2. 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.
3. Todos los documentos necesarios, incluido el formulario de reclamo, deben enviarse electrónicamente a laclaim@ap-visa.com.

Documentación de reclamos

- Copia del estado de cuenta de la tarjeta Visa en el que se muestre la compra que se esté reclamando.
- Recibo detallado de la Compra Cubierta.
- En caso de:
 - **Robo:** un informe de la policía o la autoridad oficial competente del lugar donde ocurrió el incidente, presentado dentro de las 48 horas posteriores.
 - **Daño:** una copia del estimado o la factura de la reparación que indique la causa del daño y fotos que muestren el artículo dañado.

- **Incumplimiento de la entrega, entrega incompleta o funcionamiento incorrecto debido a daños en las Compras Cubiertas entregadas:** proporcione información o documentación relacionada con la entrega.

- Formulario de transferencia bancaria.
- Copia del documento nacional de identificación nacional.
- Es posible que se requiera información adicional.

Notas

- El titular de la tarjeta debe informar cualquier reclamo dentro de los 90 días posteriores al incidente.
- El titular de la tarjeta es la única persona autorizada para abrir un reclamo.

Si necesita presentar una reclamación o tiene preguntas sobre este programa, comuníquese con el administrador de reclamos, las 24 horas del día, los 365 días del año, a través de LACclaim@ap-visa.com o llame al número de teléfono de atención al cliente que figura en el reverso de su tarjeta Visa.

Los montos de los beneficios se identifican en dólares estadounidenses. En los países en los que se requiera, los pagos de indemnizaciones o reembolsos se harán en moneda nacional y en una sola cuota usando el tipo de cambio indicado en el resumen de la tarjeta de crédito proporcionado por el titular de la tarjeta como prueba de los gastos incurridos o de la compra, si es el caso, o en el caso de que los gastos o la compra se hicieran en efectivo en la moneda local, el tipo de cambio será según el Banco Central o la entidad correspondiente en la fecha en la que se realizó el pago al proveedor de servicios o la compra.

Si el titular de la tarjeta hace una reclamación consciente de que es falsa o fraudulenta en cualquier aspecto, ya no tendrá derecho a los beneficios de esta protección ni al pago de ninguna reclamación que se realice de conformidad con esta póliza.

Exclusión general

Las compañías miembro de AIG Insurance Company o el reasegurador correspondiente, si aplica, no serán responsables de proporcionar ninguna cobertura ni realizar ningún pago en virtud del presente si hacerlo viola alguna ley o regulación de sanciones que expondría a las compañías miembro de AIG Insurance Company o al reasegurador correspondiente, si aplica, su casa matriz o su entidad controladora dominante a cualquier sanción en virtud de cualquier ley o regulación de sanciones.

Disposiciones generales del programa

Esta descripción de la cobertura no constituye un contrato de seguro ni una póliza y su objeto es ser una declaración informativa general de la cobertura que ofrece Visa International Service Association en toda la región de América Latina y el Caribe y está actualizada a abril de 2021.

Los titulares de tarjetas deben consultar a su emisor para verificar que la cobertura aplique para su tarjeta Visa.

Estos beneficios solo aplican para las tarjetas Visa con capacidad de uso internacional. Esta póliza se encuentra archivada en las oficinas de Visa International Service Association.

La cobertura de seguro está suscrita por compañías miembro aprobadas de AIG Insurance Company o el reasegurador correspondiente, si aplica. Las disposiciones completas relativas a estos planes de seguro están contenidas en las pólizas dominantes en el archivo del administrador del plan, Affinity Insurance Services, Inc, en nombre de Visa International Service Association en Miami, Florida, EE. UU. En caso de que existiese una discrepancia entre las pólizas dominantes y la descripción del programa, regirán las pólizas.

Este seguro está sujeto a los términos y condiciones aquí descritos e incluye algunas restricciones, limitaciones y exclusiones. AIG o el reasegurador correspondiente, si aplica, no serán responsables de proporcionar ninguna cobertura ni realizar ningún pago en virtud del presente si hacerlo pudiese constituir una violación de cualquier ley o reglamento de sanciones, como, por ejemplo, las sanciones administradas y aplicadas por la Oficina de Control de Activos Extranjero (Office of Foreign Assets Control, OFAC) del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos, que expondría a AIG o al reasegurador correspondiente, si aplica, su casa matriz o su entidad controladora dominante a cualquier sanción en virtud de cualquier ley o regulación de sanciones.

Los montos de los beneficios se identifican en dólares estadounidenses. El pago de los reclamos se realizará en moneda local cuando así lo exija la ley, con las tasas de cambio de divisas oficiales publicadas en la fecha en que se pague el siniestro.

Si el titular de la tarjeta hace una reclamación consciente de que es falsa o fraudulenta en cualquier aspecto, ya no tendrá derecho a los beneficios de esta protección, ni al pago de ninguna reclamación que se realice de conformidad con esta póliza.

TENGA EN CUENTA: Los beneficios descritos en este documento no se aplican a las tarjetas emitidas por Brasil. Para las tarjetas Visa internacionales de América Latina y el Caribe, consulte con su banco para verificar qué cobertura se aplica a su tarjeta Visa. Los beneficios descritos en este documento no se aplican a las tarjetas emitidas por Brasil ni a ninguna tarjeta Visa internacional de América Latina y el Caribe. Consulte con su banco para verificar que la cobertura se aplique a su tarjeta Visa.

DESCARGO DE RESPONSABILIDAD: la información aquí contenida se proporciona únicamente a título informativo. No proporciona una descripción completa de todos los términos, condiciones, limitaciones, exclusiones u otras disposiciones de ningún programa o beneficio de seguro proporcionado por, para o emitido a Visa International Service Association.