

## **Visa Oro Beneficios Básicos**

### **Servicio de Asistencia en Viajes**

El Proveedor del Servicio de Asistencia al Viajero pondrá al alcance de los tarjetahabientes de Visa Oro una amplia selección de servicios cuando se encuentren a más de 100 millas (160 km) de distancia de sus hogares (excepto en el caso de asistencia previa al viaje, en cuyo caso el administrador dejará sin efecto el requisito de estar a más de 100 millas de distancia del hogar), las 24 horas del día, los 365 días del año.

Los tarjetahabientes pueden acceder el Servicio de Asistencia en Viajes llamando al Centro de Asistencia Visa International, es el responsable de seleccionar las llamadas, responder a las preguntas generales relacionadas con el programa de Asistencia y trasladar las llamadas al Proveedor del Servicio de Asistencia al Viajero para recibir la asistencia necesaria.

Son elegibles los tarjetahabientes y sus cónyuges e hijos, siempre y cuando los hijos sean dependientes de los padres y sean menores de 21 años.

### **Servicio de Asistencia en Viajes**

#### **Asistencia Previa al Viaje**

El Proveedor del Servicio de Asistencia al Viajero (el cual se menciona como el Centro a lo largo de esta sección) le brindará información a los tarjetahabientes con respecto a destinos antes de la partida de los mismos, además de información sobre ubicación de cajeros automáticos, tasas de cambio, requisitos para las visas de pasaportes, precauciones sanitarias e inmunizaciones (vacunas) necesarias. El Centro le brinda asistencia a los tarjetahabientes para que puedan hacer los arreglos necesarios en forma anticipada en caso de tener necesidades médicas especiales.

#### **Asistencia Durante el Viaje**

##### **Servicio de Asistencia Médica**

Si los tarjetahabientes o cualquiera de los miembros de su familia se enfermasen o sufrieran cualquier lesión durante su viaje, el Centro estará preparado para:

- Proveerle información a los tarjetahabientes con respecto a nombres de médicos, dentistas y hospitales locales que hablen su mismo idioma.
- Asignarle un médico quien consultará por vía telefónica con el personal médico local y, de ser necesario, controlará el estado del

tarjetahabiente. Además, se mantendrá en comunicación con la familia del tarjetahabiente y se desempeñará como vínculo permanente para garantizar la satisfacción del tarjetahabiente.

- Brindarle asistencia al tarjetahabiente para hacer los arreglos necesarios para el pago de los servicios médicos mediante crédito disponible u otro tipo de seguro.
- Permanecer en contacto con los tarjetahabientes y hacer los arreglos necesarios para establecer comunicación con amigos, conocidos o asociados de trabajo, según resulte necesario.

### **Asistencia Legal de Emergencia**

El Centro cuenta con la capacidad necesaria para poner en contacto a los tarjetahabientes con abogados y embajadas y consulados de sus respectivos papeles en caso de que el tarjetahabiente fuera detenido por autoridades locales, sufriera un accidente de automóvil, o necesitara asistencia legal. El Centro se mantendrá en contacto con los tarjetahabientes y hará los arreglos necesarios para establecer comunicación con amigos, conocidos o asociados de trabajo, según resulte necesario.

Además, el Centro puede coordinar el pago de fianzas mediante transferencia de fondos de las cuentas personales o de Visa del tarjetahabiente.

### **Reemplazo Urgente de Boletos de Viaje**

Si un tarjetahabiente perdiera su boleto de viaje, el Centro puede gestionar el reemplazo y envío de boletos nuevos y le brindará asistencia con los procedimientos para solicitar el reembolso de los boletos perdidos.

### **Servicio de Mensajes de Emergencia**

El centro cuenta con un servicio telefónico que funciona las 24 horas para retener y transmitir mensajes de emergencia a viajeros, familiares inmediatos o asociados de trabajo. El mensaje deberá quedar almacenado en forma indefinida y deberá poderse recoger dentro de un tiempo razonable.

### **Asistencia con Equipaje Perdido**

Si la aerolínea perdiese el equipaje registrado del tarjetahabiente, el Centro hará los arreglos necesarios para el envío inmediato de los artículos de reposición y para un anticipo de efectivo, además de asistir al tarjetahabiente en el proceso de presentación del reclamo correspondiente del seguro ante la aerolínea, en caso de ser necesario. Todos los costos incurridos correrán por cuenta del tarjetahabiente.

### **Asistencia de Transporte de Emergencia**

Si fuera necesario en caso de una emergencia médica, el Centro asistirá al tarjetahabiente para hacer todos los arreglos necesarios para el transporte de emergencia a su domicilio o al centro médico más cercano, siendo el tarjetahabiente el responsable de los costos incurridos. Este servicio incluye el envío de los hijos del tarjetahabiente a su hogar y la permanencia en

contacto con los miembros de la familia o el empleador. En caso de fallecimiento, el Centro hará los arreglos necesarios con la familia o amigos del tarjetahabiente para repatriar sus restos.

### **Asistencia con Recetas Médicas y Entrega de Documentos Valiosos**

El centro brindará asistencia a los tarjetahabientes en cuanto a la obtención de medicamentos recetados en farmacias locales o cercanas, siendo el tarjetahabiente el responsable del costo de los mismos. El Centro también enviará documentos valiosos que los tarjetahabientes puedan haber olvidado durante el viaje, siendo el tarjetahabiente el responsable del costo de envío.

NOTA: Visa le ofrece los Servicios de Asistencia al Viajero sin cargo adicional para el tarjetahabiente y como parte de los beneficios otorgados por la tarjeta Visa Oro. Los Servicios de Asistencia al Viajero suministran solamente asistencia y recomendaciones: el tarjetahabiente es el responsable de cualquier costo médico, legal, de transporte, anticipo de efectivo u otro servicio o artículo suministrado.

Debido a ciertos problemas poco frecuentes, incluyendo distancia, ubicación u horario, ni Visa ni sus Proveedores de Servicios ni sus contratistas pueden ser responsables de la disponibilidad, uso, costo o resultados de cualquier servicio médico, legal o de transporte.

### **Seguro de Accidentes en Viajes**

Los tarjetahabientes Visa Oro, cónyuges e hijos dependientes menores de 23 años de edad, estarán automáticamente cubiertos contra heridas corporales accidentales que sean la única causa de la pérdida de vida\*\* o mutilación, mientras se encuentren viajando, abordando o descendiendo de una nave de transporte aéreo registrada con la OAG (Official Airline Guide), marítima o terrestre, administrada por un transportista comercial autorizado para transportar pasajeros, siempre y cuando el monto total del boleto haya sido pagado con su tarjeta Visa Oro. La cobertura del Seguro de Accidentes en Viajes es válida globalmente.

El tarjetahabiente también recibe la cobertura cuando utiliza un medio de transporte, tal como un autobús autorizado para transportar pasajeros desde la nave de un transportista comercial, cuando esto se incluye en el precio del boleto o cuando el aeropuerto provee tal medio de transporte dentro del perímetro del mismo.

Este seguro se provee sin costo adicional a los tarjetahabientes internacionales.

Si las heridas corporales causan fallecimiento o mutilación, incluyendo la pérdida de la vista, el habla y el oído, los beneficios se pagarán de la siguiente manera:

- Muerte accidental: US\$250.000
- Pérdida de ambas manos o ambos pies, de la vista de ambos ojos, del habla y el oído, de una mano y un pie o de una mano o un pie y la vista de un ojo: US\$250.000
- Pérdida accidental de una mano o un pie, de la vista de un ojo o del habla o el oído: US\$125.000
- Pérdida accidental del pulgar y el dedo índice: US\$ 62.500

Si el asegurado sufre mutilaciones múltiples como resultado de un accidente, la compañía aseguradora pagará un solo monto de beneficio, el más alto, a la pérdida que sea aplicable. El beneficio por fallecimiento se pagará al beneficiario sobreviviente indicado en la póliza.

\*\*En caso de que resultasen varias muertes relacionadas con una misma cuenta Visa en un solo accidente, la responsabilidad de la compañía Aseguradora se limitará a un máximo de cobertura equivalente al beneficio por fallecimiento multiplicado por dos. Los beneficios se le pagarán al beneficiario a prorrata hasta el límite máximo de la cobertura.

Este seguro no cubre pérdidas causadas por 1) trauma emocional del asegurado, enfermedad mental o física, embarazo, parto o aborto, infección bacterial o viral (excepto infección bacterial causada por el accidente o por el consumo accidental de una sustancia contaminada por bacteria) o cualquier disfunción fisiológica; 2) suicidio, intento de suicidio o heridas autoinfligidas; 3) guerra, declarada o no. Guerra no incluye actos de terrorismo; 4) heridas sufridas mientras el asegurado es pasajero en cualquier taxi, o aborda o desciende de éste.

Toda la cobertura aquí descrita está sujeta a cambios o anulación sin previo aviso. Esta cobertura es vigente desde el 1ro. de julio de 1997 y caducará en la fecha en que la póliza Maestra número PA009-00155 sea anulada.

Los términos completos de este seguro se encuentran en la Póliza Maestra en posesión de Visa International, Región América Latina y el Caribe, en Miami, Florida, EE.UU. Si existiera alguna diferencia entre cualquier declaración en esta descripción de cobertura y las condiciones de la póliza, la póliza gobernará. El plan está asegurado por New Hampshire Insurance Company, una compañía miembro de American International Group, 70 Pine Street, New York, NY 10005.

## **Seguro Visa de Automóviles Alquilados**

Los tarjetahabientes Visa Oro puede obtener el Seguro de Alquiler de Automóviles gratis cada vez que alquilen un automóvil con su tarjeta Visa. Ciertas condiciones son aplicables.

### **Elegibilidad**

A fin de resultar elegible para esta cobertura de seguro gratis, el tarjetahabiente deberá aparecer en calidad de conductor en el contrato de alquiler de Automóvil y utilizar su tarjeta Visa como forma de pago. En el contrato también deberán incluirse los nombres de los demás conductores. El tarjetahabiente deberá utilizar su tarjeta Visa Oro para iniciar y completar la transacción de arrendamiento.

El tarjetahabiente deberá renunciar a la opción de Exención de Responsabilidad en Caso de Daños por Colisión (CDW/LDW) o una cobertura similar que ofrezca la empresa de alquiler de automóviles.

### **Cobertura**

El Seguro Visa de Automóviles Alquilados para tarjetahabientes Visa Oro cubre hasta el costo del automóvil, el costo de las reparaciones o el reemplazo de un vehículo de alquiler por daños debidos a colisión o robo mientras el vehículo se encuentra en su poder.

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 malicioso contra el auto
- Cargos comprobados por pérdidas de uso del vehículo, impuestos por la empresa de alquiler de automóviles.

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, renunciados o pagados por la compañía de alquiler de autos o 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 contrariamente a los términos del convenio de alquiler

- Pérdidas a consecuencia de actos intencionales, o pérdida causada por hacer alegación de culpabilidad o ser enjuiciado y declarado culpable por una corte o tribunal de encontrarse bajo la influencia de intoxicantes o drogas, o a causa de 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 los vehículos que tienen cobertura
- Períodos de alquiler que excedan de 31 días
- Arriendos y miniarriendos

### **¿Qué pasa si la empresa de alquiler de automóviles insiste en que se le compre el seguro?**

El tarjetahabiente debe pedirle al agente de la empresa de alquiler de automóviles que llame al Centro de Asistencia de Visa, sin cargo alguno, al número asignado a su país, o con cobro revertido desde cualquier parte 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 poder de cualquiera de los conductores que se mencionan en el contrato. Dicha cobertura terminará tan pronto como la compañía de alquiler de automóviles recoja el vehículo alquilado, o pasados los 31 días del alquiler.

Este seguro es vigente cuando el tarjetahabiente renta un auto dentro de los 50 estados de los Estados Unidos de América y Canadá (la cobertura no es válida en Puerto Rico y/o las Islas Vírgenes de los Estados Unidos).

### **¿Qué tipo de cobertura de seguro es ésta?**

El Seguro 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 conforme a esta póliza.

### **¿Qué tipo de automóviles de alquiler están cubiertos?**

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

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

### **Vehículos de alquiler que no están cubiertos**

Los vehículos de alquiler que no están cubiertos incluyen automóviles caros y exóticos tales 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 debe hacerse en caso de accidente o robo?**

Si algún tarjetahabiente Visa Oro se ve involucrado en un accidente, o si le roban el automóvil alquilado, debe notificarlo de inmediato al Centro de Asistencia Visa. Un representante responderá cualquier pregunta que el tarjetahabiente o el agente de la empresa de alquiler de automóviles pueda tener y le enviará al tarjetahabiente un formulario de reclamación.

La empresa de alquiler de automóviles pudiera exigirle al tarjetahabiente que pague los daños con su tarjeta Visa Oro. Si ésto sucede, la compañía de seguros le reembolsará directamente al tarjetahabiente el importe, una vez que la reclamación se haya concluido.

El tarjetahabiente deberá notificar del incidente al Administrador del Programa Visa de Automóviles Alquilados (llamando al VISC, quien lo transferirá) en un plazo no mayor de 60 días con posterioridad al accidente o robo. De no hacerlo, su reclamación podría ser denegada.

### **¿Qué tiene que pedirle el tarjetahabiente a la empresa de alquiler de automóviles para presentar la reclamación?**

Tan pronto como 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 Accidente y un Formulario de Reclamación que indique los costos por los que el tarjetahabiente es responsable
- 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 dicha pérdida, de haberlo
- Una copia del informe policiaco, de haberlo

### **¿Cómo se presenta la reclamación?**

El tarjetahabiente debe notificar del incidente al Administrador del Programa de Autos de Alquiler de Visa (llamando a VISC, quien le transferirá a él) antes de los 60 días posteriores al accidente o robo.

El tarjetahabiente deberá llenar y firmar el formulario de reclamación que reciba y enviarlo por correo junto con:

- Una copia de su comprobante de ventas para demostrar que el alquiler completo del automóvil se cargó y pagó con su tarjeta Visa Oro
- Todos los documentos que el tarjetahabiente reciba de la empresa de alquiler de automóviles (véase la lista que aparece previamente debajo de "¿Qué tiene que pedirle el tarjetahabiente a la empresa de alquiler de automóviles para presentar la reclamación?") en un plazo de 90 días a partir de la fecha en que se produjeron los daños o el robo, a:

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 dicha pérdida. Durante este 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 debe hacer el tarjetahabiente?**

Por lo general, nada. 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 su reclamación, todos sus derechos contra cualquier persona con respecto a este 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. Éste, a su vez, deberá darle al Proveedor toda la ayuda que pueda requerir 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.

### **Disposiciones Generales del Programa**

El tarjetahabiente debe tratar de evitar o reducir cualquier pérdida o daño a la propiedad que protege este programa. Se debe tener en mente que el Proveedor no aplicará de forma irrazonable esta disposición para evitar las reclamaciones. Si presenta una reclamación a

sabiendas de que es fraudulenta en cualquier sentido, el tarjetahabiente dejará de tener derecho a los beneficios que otorga esta protección y también perderá sus derechos al pago de cualquier reclamación que se haga conforme a esta póliza. Este seguro está sujeto a los términos y condiciones descritas e incluye ciertas restricciones, limitaciones y exclusiones. Esta descripción del Programa no constituye una póliza de seguro. En caso de producirse cualquier conflicto entre la póliza y la descripción del programa, regirán los términos de la póliza. Esta póliza se encuentra archivada en las oficinas de Visa International.

Si algún tarjetahabiente necesita presentar una reclamación o tiene alguna pregunta en relación con este programa, debe llamar sin cargo alguno al Centro de Asistencia Visa, que opera las 24 horas del día, los 365 días del año.

Visa International está capacitada para cancelar o no renovar la cobertura de seguro de cualquier tarjetahabiente Visa y, si lo hacemos, se lo notificaremos con 60 días de anticipación, por lo menos. Si el asegurador no renueva o cancela cualquier cobertura que se le proporcione a los tarjetahabientes Visa, éstos recibirán una notificación en un plazo de 60 a 120 días antes de que expire la póliza. En caso de que una cobertura considerablemente similar entre en vigor sin interrupción, no será necesaria dicha notificación. El Seguro de Alquiler de Automóviles seguirá aplicándose a los alquileres de automóviles vigentes antes de la fecha de dicha cancelación o no renovación, siempre que se cumplan todos los demás términos y condiciones de la cobertura.

## **Servicios de Emergencia**

Los Servicios de Emergencia se proveen a todos los tarjetahabientes Visa a nivel mundial desde, principalmente, el Centro de Asistencia Visa Internacional (VISC - Visa International Service Center), localizado en la ciudad de Baltimore en los Estados Unidos de América. El VISC, a su vez, esta conectado con 31 Centros de Reemplazo de Producto en todas partes del globo que le ayudan a proveer un servicio rápido y efectivo. El VISC está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año y ofrece asistencia en una variedad de idiomas, incluyendo Español, Portugués e Inglés.

### **Reemplazo Urgente de Tarjeta**

El Servicio de Emergencia les permite a los tarjetahabientes Visa, cuya tarjeta haya sido perdida o robada, recibir un reemplazo en una emergencia. Esta tarjeta de reemplazo le será enviada al tarjetahabiente lo más pronto posible, generalmente dentro de un día hábil. El estándar de entrega existente para la tarjeta Visa Oro es de 24 horas dentro de Norteamérica y de un día hábil para entregas fuera de Norteamérica.

La tarjeta de reemplazo consiste en un diseño estándar que indica el tipo de producto, en este caso Visa Oro. Además tendrá un número de cuenta embosado, ya sea el suministrado por el Emisor o el número de emergencia asignado por el VISC.

### **Números de Teléfono**

Números de Teléfono del Centro de Asistencia de Visa International para tarjetahabientes de Visa Oro

- › Desde los Estados Unidos y Canadá: 1-800-847-2911
- › Desde cualquier país del mundo con cargo revertido: 1-410-581-9754