



Informaciones de Beneficios de Visa Signature

Servicios de Emergencia

Los Servicios de Emergencia se proveen a los tarjetahabientes de Visa Signature a nivel mundial desde, principalmente, el Centro de Asistencia Internacional de Visa ("VISC" - Visa International Service Center), localizado en la ciudad de Baltimore en los Estados Unidos de América. El "VISC", a su vez, está 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 le permite a los tarjetahabientes Visa Signature, 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 existente para la tarjeta Visa Signature es de 24 horas o el próximo día calendario en EE.UU. y Canadá, y 48 horas o los dos próximos días calendario en el resto del mundo.

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

Reposición Urgente de Efectivo

En casos de emergencia, el tarjetahabiente de Visa Signature también puede solicitar efectivo y recibirlo por los mismos medios que podría recibir una tarjeta, siempre y cuando el Emisor apruebe la medida. El "VISC" coordina el método de entrega más conveniente para el tarjetahabiente, optando entre un sistema de mensajería para entrega personal o un Centro de Reemplazo de Producto donde el tarjetahabiente pueda pasar a retirar la tarjeta y/o el efectivo.

Servicio de Asistencia en Viajes

El Proveedor del Servicio de Asistencia al Viajero (el cual se menciona como "el Centro" a lo largo de esta sección) pondrá al alcance de los tarjetahabientes de Visa Signature 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 7 días a la semana, los 365 días del año.

Los titulares pueden acceder el Servicio de Asistencia al Viajero a través de su Banco o llamando directamente al Centro de Asistencia (Ver página 21 para números de teléfonos). El Centro de Asistencia 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.

Asistencia Previa al Viaje

El Centro 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 y 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 de salud 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 al tarjetahabiente con abogados y embajadas y consulados de su propio país 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 el tarjetahabiente 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 adelanto de efectivo, además de asistir al tarjetahabiente en el proceso de presentación de la reclamación 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 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. 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 Signature, 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 aérea 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. 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\$1,000,000

- Pérdida de ambas manos o ambos pies, o la vista de ambos ojos, o el habla y el oído, o una mano y un pie, o una mano o un pie y la vista de un ojo US\$1,000,000

- Pérdida accidental de una mano o un pie, o la vista de un ojo, o el habla o el oído US\$ 500,000

- Pérdida accidental del pulgar y el dedo índice US\$ 250,000

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 aplique. 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 causado por el accidente o por el consumo accidental de una sustancia contaminada por bacteria, o cualquier disfunción fisiológica; 2) suicidio, atentado 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 1° de julio de 1997 y caducará en la fecha 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, EE.UU.

Seguro Visa de Automóviles Alquilados

Los tarjetahabientes Visa Signature pueden obtener el Seguro de Alquiler de Automóviles gratis cada vez que alquilen un automóvil con su tarjeta Visa. Ciertas condiciones aplican.

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 Signature como forma de pago. En el contrato también

deberán incluirse los nombres de los demás conductores. El tarjetahabiente deberá utilizar su tarjeta Visa Signature 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 Signature cubre hasta el valor real en efectivo del automóvil, 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 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 los 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, sin cargo alguno, al número asignado a su país, o con cobro revertido desde cualquier parte del mundo usando los números indicados en la página 21.

¿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 la compañía de alquiler de automóviles recoja el vehículo alquilado, o pasados los 31 días del alquiler. Este seguro es vigente cuando el tarjetahabiente Visa Signature renta un auto en cualquier parte del mundo.

¿Qué tipo de cobertura de seguro es ésta?

El Seguro Visa de Automóviles ofrece cobertura "primaria", excepto dentro del país de residencia del tarjetahabiente. 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 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, a los números que se indican en la página 21.

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; limusinas y vehículos de recreación.

¿Qué debe hacerse en caso de accidente o robo?

Si algún tarjetahabiente Visa Signature se ve involucrado en un accidente, o le roban el automóvil alquilado, debe notificarlo de inmediato al Centro de Asistencia. 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 Signature. 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 al Administrador del Programa Visa de Automóviles Alquilados (llamando al "VISC", quien lo transferirá) en un plazo de 60 días con posterioridad al accidente o robo. De no hacerlo, la reclamación podría ser denegada.

¿Qué tiene que pedirle el tarjetahabiente 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 Accidente y un Formulario de Reclamación que indiquen 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 policíaco (de haberlo)

¿Cómo se presenta la reclamación?

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 Signature
- 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 no mayor 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
EE.UU.

Una vez que el tarjetahabiente haya reportado 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 la reclamación, todos los 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. Este, 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 cuenta que el Proveedor no aplicará de forma irrazonable esta disposición para evitar las reclamaciones. Si se 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 los derechos al pago de cualquier reclamación que se haga conforme a esta póliza. Este seguro está sujeto a los términos y condiciones descritos, e incluye ciertas restricciones, limitaciones y exclusiones. 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, Región América Latina y el Caribe.

Si algún tarjetahabiente necesita presentar una reclamación o tiene alguna pregunta en relación con este programa, debe llamar sin cargo alguno al número asignado a su país (refiérase a la lista de números que aparece en la página 21) al Centro de Asistencia 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 de Visa Signature y, si lo hace, se lo notificará 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, estos 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.

Seguro Médico de Emergencia

Seguro de Atención Médica de Emergencia

Los tarjetahabientes Visa Signature son elegibles para recibir hasta US\$25.000 por cada miembro de la familia (sujeto a un monto deducible de US\$100), por concepto de gastos médicos que no pague ningún otro seguro médico, en los cuales se incurra como resultado de un tratamiento de emergencia por una enfermedad o lesión accidental ocurrida durante el viaje. El tratamiento se deberá recibir en el transcurso del viaje y como resultado de la recomendación del médico o proveedor que lo atienda. Dicho viaje no deberá durar más de 60 días consecutivos (90 días caso Visa Colombia y Visa Argentina). Todos los gastos deberán tener lugar en un plazo de 52 semanas a partir de la fecha de la enfermedad o lesión grave.

Gastos médicos cubiertos se definen como gastos incurridos por el Asegurado en el transcurso de un Viaje para obtener servicios y artículos recomendados por el médico que lo atienda. No se pagarán beneficios que sobrepasen los cargos razonables y habituales; es decir, los cargos comúnmente utilizados por los proveedores de atención médica donde se prestaron los servicios.

Seguro de Transporte para Evacuación de Emergencia

Los tarjetahabientes Visa Signature serán elegibles para recibir hasta US\$100.000 por familia, por concepto de gastos que incurran como resultado de una enfermedad o lesión ocurrida durante un viaje asegurado, y que dé lugar a una evacuación de emergencia necesaria. Esta evacuación deberá ser previamente aprobada y ordenada por el Administrador del Seguro Médico de Emergencia (World Access Service Corporation), después de consultar con un médico legalmente autorizado que certifique que la gravedad de la lesión o enfermedad requiere una evacuación de emergencia. Dicho viaje no deberá durar más de 60 días consecutivos. World Access Service Corporation podrá ser la única entidad en coordinar el transporte médico y/o emitir su aprobación o permiso.

¿Qué significa el término "evacuación de emergencia"?

Significa que:

- a) debido a su estado de salud, un tarjetahabiente debe ser trasladado de inmediato del lugar donde se enfermó o lesionó al hospital más cercano donde pueda recibir atención médica adecuada;
- b) después de haber recibido tratamiento en un hospital local, su estado de salud justifica que se le traslade a la instalación médica elegible más cercana, o a su país de residencia para recibir tratamiento médico adicional; o bien
- c) lo contenido en los incisos (a) y (b) anteriores.

El transporte puede ser por tierra, agua o aire. El transporte especial incluye, pero no se limita a, ambulancias aéreas, ambulancias terrestres y vehículos motorizados privados. No está cubierto ningún gasto cubierto por otra compañía, sin costo para el tarjetahabiente, o que ya esté incluido en el costo del viaje programado.

Seguro de Repatriación de Restos

En caso de fallecer el asegurado durante un viaje cubierto, el Seguro Médico de Emergencias de Visa Signature pagará los gastos cubiertos razonables en que se incurra hasta US\$100.000 por familia para devolver el cadáver a su país de residencia. Los gastos cubiertos incluyen el embalsamamiento,

la cremación, los féretros y el transporte, entre otros. Dicho viaje no deberá durar más de 60 días consecutivos.

Regreso antes de tiempo

En el caso de que el viaje de un tarjetahabiente se vea interrumpido por una lesión grave, enfermedad o por el fallecimiento inesperado de alguien de su grupo o de un familiar inmediato durante un viaje pagado con su tarjeta Visa Signature, el seguro le pagará hasta US\$10.000 por el costo de un pasaje aéreo en clase económica para enviar de regreso al hogar a la persona enferma o lesionada o los restos mortales del fallecido.

Interrupción del Viaje

Los tarjetahabientes Visa Signature serán elegibles para recibir hasta US\$1.000 por cada miembro de la familia, por concepto de gastos por pérdida de viaje prepagado y/o de hospedaje (menos el valor del crédito aplicado por el boleto de regreso no usado, si el regreso sucediera antes de la fecha prevista), debido a la interrupción de un viaje a consecuencia de una enfermedad o lesión grave, o bien a causa del fallecimiento inesperado del asegurado, de un acompañante de viaje o de un familiar inmediato.

Viaje de Emergencia de un Familiar

Los tarjetahabientes Visa Signature serán elegibles para recibir hasta US\$10.000 por cada miembro de la familia, por concepto de costo de un pasaje de ida y vuelta en la clase Turista para que una persona que el tarjetahabiente elija vaya a acompañarlo, en caso de que tenga que estar hospitalizado en otro país más de 5 días, después de recibir tratamiento cubierto por este programa durante un Viaje Cubierto.

Atención durante la Convalecencia

En caso de que un tarjetahabiente Visa Signature requiera hospitalización por haber sufrido un accidente o haber contraído una enfermedad durante un viaje cubierto, será elegible para recibir beneficios diarios por la cantidad de US\$100 al día durante un máximo de 5 días, a fin de cubrir el costo de una habitación, si su médico de cabecera le recomienda pasar la convalecencia en un hotel antes de regresar a su hogar.

Regreso de un dependiente/anciano

En el caso de que el tarjetahabiente esté hospitalizado en el extranjero por más de 5 días durante un viaje pagado con su tarjeta Visa Signature, será elegible para recibir hasta US\$10.000 para lo siguiente:

- 1) El costo de un pasaje aéreo en clase económica para enviar de regreso al hogar a niños menores dependientes no acompañados o a un compañero de viaje anciano.
- 2) El costo de un acompañante para los niños menores dependientes o para el compañero de viaje anciano en su viaje de regreso al hogar.

NOTA: El viaje no puede exceder 60 días consecutivos.

Todos los gastos deben tener la aprobación previa de World Access Service Corporation. No están cubiertos los gastos cubiertos por terceros, sin costo para el tarjetahabiente, o que ya estén incluidos en el costo del viaje programado.

F. Centro de Asistencia (“Signature Gateway”)

Visa International, Región América Latina y el Caribe, pone a disposición de los Emisores Visa Signature un Centro de Asistencia especializado para estos tarjetahabientes, el “Signature Gateway”.

El Centro de Asistencia (“Signature Gateway”) es el Centro de Servicio Superior al Cliente especialmente diseñado para los tarjetahabientes más exclusivos. El mismo es operado por el “VISC” y sirve de punto de conmutación para asistir a tarjetahabientes Visa Signature.

El Centro de Asistencia (“Signature Gateway”) ofrece:

- ⇒ Servicio de respuesta personalizado por Miembro
- ⇒ Servicio de puente con Emisor (conecta al tarjetahabiente con su Banco)
- ⇒ Servicio de puente con transferencia en vivo (“Warm Transfer”)
- ⇒ Monitoreo de base de datos por medio de aplicación desarrollada especialmente para Signature
- ⇒ Puente con el Departamento de Apoyo a las Operaciones del Negocio para darle seguimiento a casos particulares

Servicio Concierge Personal

Visa International, Región América Latina y el Caribe, pone a la disposición de los Emisores de Visa Signature, el servicio de Concierge Personal, especialmente diseñado para darle todo tipo de información y asistencia a sus tarjetahabientes Visa Signature. El Servicio Concierge Personal está disponible las 24 horas, 7 días a la semana, los 365 días al año, para ayudarlo y facilitarle la solución oportuna a los tarjetahabientes en un sinnúmero de eventualidades durante su estadía en el extranjero, como enviar regalos, comprar pasajes o excursiones, alquilar vehículos o hacer reservaciones en los mejores restaurantes, entre otras cosas.

Información de Viajes

- Coordinación de itinerarios y excursiones
- Requisitos de visas, pasaportes, permisos de entrada, vacunas y documentación
- Información meteorológica
- Cotización y cambio de divisas
- Mapas
- Información sobre el país y sus principales ciudades
- Información sobre los usos y costumbres en los lugares que va a visitar

Asistencia para Viajes

- Reservación y confirmación de vuelos
- Reservaciones en hoteles
- Reservaciones y arreglos para alquilar vehículos, incluyendo automóviles de lujo
- Arreglos para comprar y enviar regalos
- Transmisión de mensajes urgentes
- Servicios de traducción
- Referencias de abogados y servicios de fianza

Reservaciones

- Información sobre horarios y entradas para la ópera, el ballet, los teatros, conciertos, museos y otras actividades y eventos culturales
- Información y reservaciones para espectáculos especiales
- Información sobre eventos deportivos
- Información y reservaciones en restaurantes
- Información y reservaciones para otros lugares como clubes y discotecas

Información de Entretenimiento

- Excursiones y visitas a lugares de interés
- Recomendaciones, horarios y reservaciones de canchas de tenis o racquetball y campos de golf
- Recomendaciones y reservaciones en spas, gimnasios y clubes deportivos
- Información sobre los deportes especiales que puede practicar en el área

Regalos y Compras

- Envío de arreglos florales, globos, canastas y paquetes de regalo
- Sugerencias e ideas para regalos
- Localización de artículos difíciles de encontrar*
- Información sobre los mejores lugares para comprar

Servicios Especiales para Ejecutivos

- Recomendación de salones de conferencias en hoteles o centros ejecutivos
- Intérpretes y traductores
- Transmisión de mensajes urgentes
- Envío de documentos
- Alquiler de equipos (computadoras, teléfonos celulares, etc.)
- Información sobre reglas de etiqueta y protocolo
- Recomendaciones para obtener servicios de apoyo
- Recomendaciones para obtener asesoría jurídica

*El administrador del programa hará todo lo posible por satisfacer las solicitudes de los Titulares. No obstante, éste se reserva el derecho de negarse a prestar los servicios solicitados si los mismos fueran irrazonables o inapropiados, o atentaran contra la ética, la moral, o la ley.

Programa de Premios – “Signature Visa Rewards” (opcional)

El Emisor de Visa Signature deberá ofrecer un programa de premios, sin costo al tarjetahabiente. Dicho programa deberá ofrecer como mínimo millas aéreas o puntos canjeables por tiquetes aéreos domésticos e internacionales.

Para cumplir con este requisito de producto, Visa International, Región América Latina y el Caribe, pone a disposición de los Emisores de Visa Signature, de manera opcional con un costo de administración **trimestral por cuenta de US\$1,25** (US\$5,00 anual), el Programa de Premios “Signature Visa Rewards”. El mismo está diseñado especialmente para proporcionarle un máximo de flexibilidad a los tarjetahabientes Visa Signature, pues les ofrece más opciones, variedad y accesibilidad, y elimina numerosas restricciones y limitaciones que imponen otras tarjetas. El administrador del programa es Morley Companies, y sus horas son 7 AM - 7 PM (hora Miami) lunes – viernes.

Al tarjetahabiente no se le cobra una cuota adicional por participar, ni hay límite en el número de puntos que puede acumular. Con los puntos acumulados, los tarjetahabientes Visa Signature pueden obtener valiosos premios como:

- Pasajes aéreos gratis para viajar a cualquier lugar del mundo, incluyendo los destinos más populares, en cualquier aerolínea de su elección. Además, los vuelos que se reservan con los puntos acumulados en este programa le permiten ganar millas de vuelo adicionales en el programa de viajeros frecuentes de la línea aérea seleccionada. (Nota: el tarjetahabiente debe pertenecer al programa de viajeros frecuentes y cumplir con los requisitos de acumulación de millas de dicha línea aérea para recibir millas adicionales de vuelo.)
- Alojamiento gratis en exclusivos hoteles y resorts alrededor del mundo. “Signature Visa Rewards” ha seleccionado cuidadosamente a las mejores compañías para proporcionarle a los tarjetahabientes el máximo valor y ofertas verdaderamente exclusivas. Ritz-Carlton y Marriott siempre tendrán a disposición del tarjetahabiente excelentes opciones y por más exigente que sea su gusto, el tarjetahabiente siempre encontrará premios que se ajusten a sus necesidades.
- Alquiler de vehículos gratis y sin restricción de millaje.

¿Cómo Funciona el Programa?

- El tarjetahabiente acumula un punto por cada dólar (o el equivalente en su moneda nacional) que cargue a su tarjeta Visa Signature.
- Para mantenerle informado de la cantidad de puntos acumulados por sus tarjetahabientes, Visa International, Región América Latina y el Caribe, le enviará al Banco Emisor periódicamente un reporte de estado de cuenta donde se indican los puntos que ha ganado y redimido durante el período anterior.
- Cuando el tarjetahabiente desee redimir sus puntos y hacer los arreglos de viaje y reservaciones relacionados con los premios, sólo tiene que llamar a su Banco o al Centro de Asistencia, quien le transferirá con el Administrador del Programa.

¿Cuáles son las partes involucradas en el Programa?

- Tarjetahabientes: Para el proceso de redención, los tarjetahabientes deben tener su número de cuenta del Programa de Premios, así como su número de identificación personal (PIN, por sus siglas en inglés).
- Centro del Programa de Premios "Signature Visa Rewards": El Centro del Programa de Premios está localizado en Michigan, Estados Unidos, y es la compañía que administra el Programa.
- Banco Emisor: El Banco Emisor puede brindarle a sus tarjetahabientes información sobre el Programa de Premios desde sus Centro de Servicio al Cliente. Esto lo puede hacer utilizando las Aplicaciones de Servicio al Cliente por Internet ofrecidas por Visa International, Región América Latina y el Caribe.
- Aplicaciones de Servicio al Cliente por Internet: Estas aplicaciones fueron desarrolladas por Visa International, Región América Latina y el Caribe, para darle al Banco Emisor la posibilidad de ofrecerle a sus tarjetahabientes información sobre el Programa de Premios desde su Centro de Servicio a Clientes. Las aplicaciones se accesan a través de Internet, y comunican al Banco Miembro con el Centro del Programa de Premios "Signature Visa Rewards". Para el Banco Emisor es muy importante recordar que estas aplicaciones representan una excelente alternativa a tener que cubrir los costos de telecomunicaciones del tarjetahabiente con el Centro del Programa de Premios. Esta aplicación está disponible 24/7/365.
- Página de Internet Visa Signature: A través de esta página, el tarjetahabiente puede consultar su estado de cuenta del programa "Signature Visa Rewards", así como los Premios ofrecidos por el Programa con los niveles de Puntos necesarios para redimirlos.

¿Cuáles son los pasos necesarios para redimir Puntos?

Paso 1

El primer paso que debe seguir el tarjetahabiente es asegurarse de que tiene los Puntos suficientes acumulados para redimir el Premio que desea. Esto lo realiza en dos partes. Primero, conociendo el valor en Puntos del Premio deseado. Segundo, confirmando que en su cuenta del Programa de Premios tiene suficientes Puntos acumulados:

- Valor en Puntos del Premio Deseado: El tarjetahabiente puede obtener este dato de cuatro fuentes distintas:
 - ⇒ De su "Catálogo de Bienvenida." En este caso, es muy importante que el tarjetahabiente verifique también la fecha de expiración de los valores mostrados.
 - ⇒ De la página de Internet Visa Signature: www.visa-Signature.com
 - ⇒ Llamando al Centro de Servicio al Cliente de su Banco. En este caso, el Banco utilizará las Aplicaciones de Servicio al Cliente por Internet provistas por Visa International, Región América Latina y el Caribe, detalladas anteriormente en este documento.
 - ⇒ Llamando directamente al Centro del Programa de Premios, utilizando el número de teléfono que aparece en la tarjeta de crédito.
- Balance de Puntos: El tarjetahabiente puede obtener este dato de tres fuentes distintas:
 - ⇒ De la página de Internet Visa Signature: www.visa-Signature.com
 - ⇒ Llamando al Centro de Servicio al Cliente de su Banco. En este caso, el Banco utilizará las aplicaciones de Internet provistas por Visa International, Región América Latina y el Caribe, detalladas anteriormente en este documento.
 - ⇒ Llamando directamente al Centro de Asistencia quien lo transferirá con el Administrador del Programa de Premios (el cual se menciona como el Centro del Programa de Premios a lo largo de esta sección).

Paso 2

El siguiente paso es la solicitud de redención de Puntos por parte del tarjetahabiente. Esta solicitud la puede realizar de dos maneras diferentes:

- Llamando al Centro de Servicio al Cliente del Banco Emisor.
- Llamando al Centro de Asistencia, marcando *el número de teléfono que aparece en la tarjeta de crédito.*

Paso 3

El tercer paso es el procesamiento de la solicitud. Existen dos procesos de redención de Puntos dependiendo de a quién contactó el tarjetahabiente para solicitar su premio:

- Proceso por el Banco Emisor: Cuando el tarjetahabiente contacta a su Banco para realizar la redención de Puntos, ocurre el siguiente proceso:
 - ⇒ El Banco Emisor debe transmitir la solicitud de su tarjetahabiente al Centro del Programa de Premios por medio de las Aplicaciones de Servicio al Cliente por Internet.
 - ⇒ El Centro de Servicio al Cliente del Banco deberá revisar la información del tarjetahabiente y, si todo está en orden, procesará el Premio solicitado por el tarjetahabiente. Durante el procesamiento del Premio se pueden presentar dos situaciones distintas:
 - El Premio solicitado está disponible de acuerdo a las especificaciones presentadas por el tarjetahabiente. Entonces el Centro del Programa de Premios le informará por medio de

las Aplicaciones de Internet al Banco Emisor de que puede informar a su tarjetahabiente de que el Premio ha sido procesado. El tiempo de respuesta para una solicitud por medio de las Aplicaciones de Servicio al Cliente por Internet es de un día hábil.

- El Premio solicitado no está disponible de acuerdo a las especificaciones presentadas por el tarjetahabiente. En este caso el Centro del Programa de Premios le devolverá al Banco Emisor la Aplicación por Internet, y el Banco deberá comunicarle a su tarjetahabiente que debe cambiar su solicitud. Una vez que el tarjetahabiente varía su solicitud entonces el proceso comienza de nuevo.
- Proceso por Centro del Programa de Premios: Cuando el tarjetahabiente contacta al Centro del Programa de Premios para realizar la redención de Puntos, ocurre el siguiente proceso:
⇒ Con el tarjetahabiente en la línea, el Centro del Programa de Premios procesará el Premio solicitado por el tarjetahabiente.

Paso 4

El cuarto paso es la entrega del Premio al tarjetahabiente. Esta la realiza el Centro del Programa de Premios por medio de correo especial ("courier"), y a la dirección que tiene registrado el Programa de Premios. La dirección de entrega del Premio solo puede cambiarse si el tarjetahabiente llama directamente al Centro del Programa de Premios.

El costo de la entrega está incluido dentro del cálculo de los Puntos requeridos para redimir el Premio.

Programa de Premios Visa Rewards – Otras funcionalidades de adaptación para los Miembros

Para brindarles a los miembros mayor flexibilidad y valor agregado a sus necesidades específicas, Visa LAC ofrece sin costo adicional para el miembro o el tarjetahabiente, dos funciones opcionales que mejoran la configuración y los beneficios del Programa de Premios de Visa.

- Transferencia de puntos
- Personalización de tablas

Visa Rewards – Transferencia de Puntos a otro Programa de Premios

Esta nueva opción está a disposición de los Miembros a fin de que puedan brindarles a sus tarjetahabientes la posibilidad de transferir los Puntos de Premios de Visa a otro programa de premios local o de co-marcas ofrecido por el Miembro.

Es importante que el Miembro comprenda y convenga que esta nueva característica de transferencia de puntos a otros programas de premios sólo tiene lugar cuando el tarjetahabiente inicia la solicitud y no como una alternativa para que los Miembros transfieran automáticamente puntos a otros programas.

Asimismo, el Miembro comprende y conviene en que Visa reducirá los puntos en el Programa de Premios de Visa; sin embargo, ésta no será responsable de agregar puntos en el programa local de premios/ co-marcas.

El Miembro Visa deberá completar las siguientes acciones antes de poder disponer de esta opción:

1. El Miembro asignará un punto de contacto primario y secundario: un representante del miembro que participe en la operación del Programa de Premios de Visa y que pueda agregar puntos al programa de premios local correspondiente. La información de puntos de contacto se solicita en el Apéndice A.
2. El Miembro definirá el tiempo que tardará en realizarse la actualización del programa de premios local a fin de que el Centro de Premios de Visa le informe al tarjetahabiente acerca del marco de tiempo estimado para terminar la solicitud de transferencia. La información del marco de tiempo se solicita en el Apéndice A.
3. El Miembro definirá al(a los) proveedor(es) autorizado(s) de su programa de premios local. Sólo los proveedores definidos por el Miembro estarán a disposición del tarjetahabiente en el momento de solicitar una transferencia de puntos. Esta información se solicita en el Apéndice A.
4. El banco Miembro llenará el **FORMULARIO DE TRANSFERENCIA DE PUNTOS DE PREMIOS DE VISA** (Apéndice).

A continuación, se detalla el flujo del proceso, paso a paso, para manejar solicitudes de transferencia de puntos del tarjetahabiente en otro programa de premios.

1. El tarjetahabiente o el representante del banco, en representación del primero, se comunicará con el Centro de Premios de Visa a través del Gateway Signature/Platinum o de acceso a Internet con el objeto de solicitar la transferencia de puntos al programa de premios local autorizado.
2. El Centro de Premios de Visa obtendrá los siguientes datos: Nombre completo del tarjetahabiente, número de cuenta de Premios de Visa, proveedor del programa de premios local, número de cuenta del programa local y total de puntos que se solicita transferir (mínimo, 1000 puntos). El Centro de Premios de Visa finalizará la llamada notificando al tarjetahabiente el tiempo estimado para actualizar el programa de premios local.

3. El Centro de Premios de Visa reducirá inmediatamente la cantidad solicitada de puntos del sistema de Premios de Visa y enviará un mensaje por correo electrónico al punto de contacto del Miembro para notificarle que se eliminaron los puntos de Premios de Visa para agregarlos al programa de premios local del Miembro. El mensaje por correo electrónico incluirá los siguientes datos: nombre del tarjetahabiente, número de cuenta de Premios de Visa, nombre (proveedor) del programa de premios correspondiente, número de cuenta del programa y total de puntos que se solicita transferir.
4. El punto de contacto del Miembro responderá al Centro de Premios de Visa por correo electrónico a fin de confirmar que ha recibido la información solicitada.
5. El Miembro actualizará el programa de premios local en el marco de tiempo previamente definido.

APÉNDICE

FORMULARIO DE TRANSFERENCIA DE PUNTOS DE PREMIOS DE VISA

Información del Programa de Premios para los Miembros	
Nombre del Banco Miembro y BIN:	Nombre del Proveedor del Programa de Premios Autorizado:
Persona de Contacto del Banco Miembro para Transferir Puntos a otro programa de premios:	
Tel.:	
Fax :	
Correo electrónico:	
Persona de Contacto Secundario del Banco Miembro:	
Tel.:	
Fax :	
Correo electrónico:	
Tiempo del proceso de transferencia de puntos (Ejemplo: 3 días, 1 semana, etc.)	

Formulario Preparado Por (Nombre y Firma):	Número de Teléfono:
PARA USO INTERNO DE VISA	
Fecha de Recepción:	Fecha de Procesamiento:

ENVÍE EL FORMULARIO DEBIDAMENTE LLENADO POR FAX/CORREO ELECTRÓNICO A:

Visa Rewards
VISA International
Post Office Box 026098
Miami, FL 33102
USA.

Tel.: +1 (305) 328 1412
 Fax: +1 (305) 328 1170
 Correo Electrónico: lacrewards@visa.com

Seguro de Demora y Pérdida de Equipaje

Pérdida de Equipaje:

¿Quién y qué está cubierto?

Como Tarjetahabiente de Visa internacional, usted, su cónyuge e hijos menores de 23 años que sean sus dependientes económicos, estarán cada uno automáticamente asegurados hasta un máximo de US\$1,000 por el equipaje que se pierda debido a robo o envío a un destino erróneo mientras se encuentre bajo el cuidado, custodia y control de una empresa transportista debidamente autorizada para transportar pasajeros mediante el pago de una tarifa. El Asegurado deberá viajar como pasajero con boleto pagado en el Medio de Transporte Público y el importe íntegro de dicho pasaje debe haberse pagado con la Tarjeta Visa internacional. El asegurado deberá contar con la certificación por escrito de la pérdida del equipaje por parte de la empresa transportista..

¿Qué es un Medio de Transporte Público?

Un Medio de Transporte Público es cualquier medio de transporte por tierra, agua o aire que se opere por una empresa transportista bajo una licencia válida para el transporte de pasajeros mediante el pago de una tarifa.

¿Qué necesito hacer 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. El viaje debe tener lugar en la fecha en que se compre el pasaje o con posterioridad a la misma.

¿Cuál es el monto máximo que se me reembolsará?

El Beneficio máximo que se le reembolsará es hasta US\$1,000, en exceso del monto pagado o pagadero por la empresa transportista responsable por la pérdida y (b) todos los demás seguros 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 par o juego, (a) reparar o reemplazar cualquier parte, restaurar el par o juego al valor que tenía antes de la pérdida, o (b) pagar la diferencia entre el valor en efectivo del bien antes y después de la pérdida.

Si la empresa transportista me reembolsa, ¿seguirá teniendo vigencia la cobertura?

Sí. Las reclamaciones válidas por equipaje y efectos personales en exceso del reembolso que efectúe la empresa transportista estarán cubiertas hasta un máximo de US\$1,000.

¿Y qué sucederá si tengo otros seguros válidos que se puedan cobrar?

Los beneficios por equipaje y efectos personales serán en exceso de todos los demás seguros válidos que se puedan cobrar. Si en el momento de ocurrir una pérdida existe algún otro seguro válido que se pueda cobrar, usted recibirá reembolso solamente por el exceso del monto de la pérdida, en exceso del monto de los otros seguros y cualquier deducible aplicable.

¿Qué es lo que no cubre el seguro?

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 las mismas se han registrado como equipaje en la empresa transportista); 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, plata, oro o platino, pieles, artículos confeccionados mayormente de piel, cámaras (incluyendo equipos de fotografía relacionados), computadoras y equipos electrónicos.

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

Los beneficios del seguro no aplicarán 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 puedo hacer si la empresa transportista pierde mi equipaje mientras el mismo se encuentre bajo su cuidado, control y custodia?

Debe comunicarse primeramente con la empresa transportista y presentarle su reclamación. Como Tarjetahabiente de Visa internacional, se le reembolsará hasta un máximo de US\$1,000 en exceso de cualquier otro seguro válido y que se pueda cobrar o reembolso de una empresa transportista pagado o pagadero por el costo de reemplazo del equipaje y el contenido, siempre y cuando la empresa transportista verifique la pérdida. Una vez que la empresa transportista certifique la pérdida del equipaje, se haya finalizado los mencionados trámites de reclamación presentada por el tarjetahabiente y el monto de la pérdida exceda el reembolso de la mencionada empresa transportista y otros seguros válidos que se puedan cobrar, usted deberá comunicarse con el Centro de Asistencia Global al Cliente de Visa dentro de un plazo de 30 días después de la pérdida.

¿Qué debo hacer para presentar una reclamación?

Debe llamar al Centro Global de Asistencia al Cliente de Visa al 1-800-847-2911. El representante responderá cualquier pregunta que usted pueda tener y le enviará el Formulario de Reclamación. Una vez presentados los Formularios de Reclamación de la empresa transportista y los documentos que soporten la reclamación, junto con cualquier otra documentación requerida, la compañía aseguradora le reembolsará el monto que corresponda.

Usted debe notificar al Administrador de Reclamaciones dentro de un plazo de 30 días después de la fecha de la pérdida o daño. Si usted no cumple con lo anterior, es posible que su reclamación sea denegada.

Cuando reciba el Formulario de Reclamación, deberá llenarlo y enviar la siguiente documentación:

- Copia del estado de cuenta del cliente y copia del boleto emitido por la empresa transportista, como prueba de que el importe total del pasaje fue pagado con su Tarjeta Visa internacional válida.
- Documentación relacionada con la liquidación de la reclamación de la empresa transportista y cualquier otra información necesaria para soportar su reclamación.

Lo anterior debe enviarse dentro de un plazo de 90 días después de la fecha de la pérdida o daño a:

Claims Administrator
Visa Common Carrier Baggage Loss Insurance
P.O. Box 11167
Richmond, VA 23230-1167

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

Le rogamos tener en cuenta las Disposiciones Generales del Programa:

Si usted presenta una reclamación con el conocimiento de que la misma es falsa o fraudulenta en algún respecto, no tendrá derecho a los beneficios de esta protección, ni al pago de ninguna reclamación al amparo de la presente póliza.

Todas las coberturas que se describen en la presente están sujetas a cambio o cancelación sin previo aviso. Este seguro cobra vigencia en la fecha que sea posterior entre las siguientes: el 1ro de enero de 2001, la fecha en que el banco haya elegido esta cobertura, o la fecha de emisión de la tarjeta. La cobertura cesará en la fecha en que se cancele o dé por terminada la póliza.

La presente descripción de la cobertura no constituye un contrato de seguro y su única intención es proporcionar información sobre la cobertura que Visa pone a su disposición en la Región América Latina y el Caribe. En algunos casos, de acuerdo con las disposiciones de la póliza admitida localmente expedida en la jurisdicción en que haya sido emitida su tarjeta Visa, los montos de los beneficios en dólares estadounidenses que se ilustran se convertirán a la moneda local equivalente, y es posible que determinados detalles de la cobertura pudieran diferir de lo expuesto en este documento.

Las disposiciones completas pertinentes a este plan de seguro están contenidas en la póliza que se mantiene en los archivos de Visa International, Región América Latina y el Caribe, Miami, Florida. En caso de diferir alguna de las declaraciones en la descripción de la cobertura y/o cualquier disposición de la póliza, regirán las pólizas admitidas localmente expedidas en la jurisdicción en la que se haya emitido la tarjeta Visa internacional. El Plan está respaldado por:

Argentina	La Meridional
Bermuda	American International Insurance Company
Bolivia	La Bolivian Cía. Cruz
Brasil	Interamericana Compañía de Seguros Gerais
Chile	La Interamericana Cía. de Seguros Generales, S.A.
Colombia	La Interamericana Compañía de Seguros Generales, S.A.

Costa Rica	El Instituto Nacional de Seguros de Costa Rica
Ecuador	AIG Metropolitana Cía.
El Salvador	AIG Unión y Desarrollo, S.A.
Guatemala	La Seguridad de Centroamérica Cía. de Seguros, S.A.
Honduras	American Home Assurance Company
Jamaica	American Home Assurance
México	Seguros Interamericana S.A.
Nicaragua	Seguros América
Panamá	National Union Fire Insurance Company
Paraguay	American Home Insurance Company
Perú	El Pacífico – Peruana Suiza Cía. de Seguros y Reaseguros*
Puerto Rico y otras jurisdicciones	New Hampshire Insurance Company
Uruguay	ALICO Uruguay
Venezuela	C.A. de Seguros American International

Las compañías aseguradoras listadas (exceptuadas las que aparecen marcadas con un *) son compañías miembros de American International Group, 70 Pine Street, New York, NY 10005. Las compañías miembros de AIG proporcionan garantía en forma de reaseguros por cualquier compañía no miembro listada.

Para presentar una reclamación o para cualquier pregunta con respecto a este programa, puede llamar sin cargo al Centro de Asistencia Global al Cliente de Visa que opera durante las 24 horas del día, los 365 días del año., al número 1-800-847-2911, o con cargos a pagar al (410) 581-9754.

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

Demora de Equipaje:

DESCRIPCIÓN DE COBERTURA

Como Tarjetahabiente Visa, usted, su cónyuge y sus hijos dependientes menores de 23 años estarán automáticamente asegurados hasta US\$ 500 cada uno por los gastos esenciales razonables en los que hayan incurrido por el reemplazo de emergencia de artículos indispensables durante un Viaje Asegurado, si durante el Viaje Asegurado una Empresa de Transporte demora en entregar su equipaje, lo envía al lugar incorrecto o lo extravía temporalmente durante más de seis horas, o se demora más de seis horas como resultado de la desaparición de la Empresa de Transporte. El Asegurado debe ser un pasajero con boleto a bordo de la Empresa de Transporte y la tarifa completa debe haberse cargado a la Tarjeta Visa internacional. La Empresa de Transporte debe verificar todos los reclamos.

CONDICIONES

1. Se 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.

2. La demora del Viaje Asegurado debe superar las seis horas.
3. La confiscación o requisición de parte de la Aduana u otra autoridad gubernamental no puede ser causal de un reclamo por pérdida o gastos.
4. Sólo se tomarán en consideración los reclamos con respecto a prendas de vestir o artículos esenciales que se compraron como resultado del Equipaje demorado si los mismos se compraron dentro de los 4 días a partir de la fecha real de arribo en el destino.
5. Debe notificarse formalmente el equipaje supuestamente demorado o extraviado, en el puerto de destino, a la correspondiente Empresa de Transporte inmediatamente.
6. El beneficio se pagará en exceso de cualquier reembolso que la Empresa de Transporte efectúe por reemplazos de emergencia de artículos esenciales.
7. La cobertura de acuerdo con este artículo solamente comienza una vez que usted haya dejado el Punto de Partida.
8. El beneficio será un máximo de \$100 por hora comenzando con la séptima hora, hasta cinco horas adicionales. El beneficio máximo es de \$500.

DEFINICIONES ESPECÍFICAS

Incumplimiento significa la incapacidad de la Empresa de Transporte del Asegurado de llevar a cabo sus obligaciones contractuales para con el Asegurado.

EXCLUSIONES – Además de las Exclusiones Generales que se aplican a todos los Artículos

No pagaremos por gastos esenciales en los que se hubiera incurrido:

1. Si se puso a su disposición un transporte alternativo similar dentro del Exceso estipulado en el Programa de Beneficios después de la hora de partida prevista de un vuelo reservado o dentro del Exceso estipulado en el Programa de Beneficios después del arribo real del vuelo (en el caso de un vuelo de conexión), o
2. Si Usted no se registra de acuerdo con el itinerario proporcionado, salvo que dicha inacción se deba a una huelga, acción industrial, o
3. Si la demora se debe a una disputa industrial, huelga o acción o desperfecto mecánico/eléctrico, o desperfecto en la aeronave o embarcación en la que Usted había programado viajar, que existió, o por el cual se dio un aviso por adelantado en la fecha o antes la fecha en que comenzó el Viaje Asegurado, o
4. Si la demora se debe a una suspensión del servicio en forma temporaria o permanente de una aeronave o transporte público por orden o recomendación de cualquier autoridad portuaria o la Autoridad de Aviación Civil o cualquier organismo similar en cualquier país en el que se hubiera dado un aviso por adelantado en la fecha o antes la fecha en que comenzó el Viaje Asegurado, o
5. La Empresa de Transporte causó demoras y la misma Empresa de Transporte puede reintegrar el costo de los gastos, o
6. Si la demora es resultado de una sospecha de bomba, amenaza de bomba o búsqueda de bomba, o
7. Si está de regreso. Se supone que Usted regresa a su lugar de residencia y no necesita reemplazo de emergencia de artículos esenciales.

¿Cómo presento el Reclamo?

Debe llamar al Centro de Asistencia Visa al 1-800-847-2911. 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 le reembolsará a usted directamente, una vez finalizado el reclamo.

Debe notificar al Administrador de Reclamos dentro de los 30 días a partir de la fecha de la demora. De lo contrario, se podrá denegar su reclamo.

Una vez que reciba el Formulario de Reclamo, llénelo y envíe por correo la siguiente documentación:

§ Una copia de su extracto de cuenta y del boleto de la Empresa de Transporte como prueba que compró la tarifa del viaje completo con su tarjeta válida de Visa International.

§ Prueba escrita de la demora de la Empresa de Transporte.

Debe enviar lo solicitado precedentemente dentro de los 90 días a partir de la fecha de pérdida o daño a:

Claims Administrator

Visa Empresa de Transporte Baggage Delay Insurance

P.O. Box 11167

Richmond, VA 23230-1167

Si la Compañía paga el reclamo, esta tiene derecho a recobrar lo que otras partes o personas responsables pagaron. Cualquier parte o persona a quien o para quien la Compañía efectúa un pago debe transferirnos sus derechos de resarcimiento de daños contra cualquier otra parte o persona, por el monto del reclamo que pagó la Compañía. Esta parte o persona debe tomar todos los recaudos necesarios para asegurar estos derechos y no deberá hacer nada que los ponga en peligro.

Recuerde las Condiciones Generales del Programa...

Toda la cobertura descrita en el presente está sujeta a cambio o cancelación sin previo aviso. Este seguro comenzará a regir en la fecha que ocurra más tarde entre el 1ro. de diciembre de 2003, la fecha en que su banco eligió esta cobertura, o la fecha de emisión de su tarjeta y cesará en la fecha de vencimiento de su póliza.

Esta descripción de la cobertura no constituye un contrato de seguro y tiene fines meramente informativos sobre la cobertura disponible de la Asociación de Servicios de Visa International ("Visa International") en toda Latinoamérica y la Región del Caribe. En algunos casos, de acuerdo con las condiciones de la póliza local emitida en una jurisdicción donde la tarjeta Visa International se emitió, los montos de los beneficios en Dólares estadounidenses mostrados se convertirán a la moneda local equivalente y ciertos detalles de la cobertura podrán diferir de lo que se describe en este documento. Las condiciones completas de este plan de seguro se encuentran descritas en la póliza archivada en Visa International, Latinoamérica y la Región del Caribe, Miami, Florida. Si una declaración en la descripción de esta cobertura y cualquier condición en la póliza difieren, prevalecerá la póliza local emitida en la jurisdicción donde la tarjeta Visa International se emitió.

El Plan está asegurado por:

Argentina

Las Bermudas

Bolivia

Brasil

Chile

Colombia

Costa Rica

Ecuador

El Salvador

Guatemala

Honduras

Jamaica

La Meridional

American International Insurance Company

La Bolivian Cía. Cruz

Interamericana Companhia de Seguros Gerais

La Interamericana Cía. de Seguros Generales, S.A.

La Interamericana Companhia de Seguros Generales, S.A.

El Instituto Nacional de Seguros de Costa Rica

AIG Metropolitana Cía.

AIG Unión y Desarrollo, S.A.

La Seguridad de Centroamérica Cía. De Seguros, S.A.

American Home Assurance Company

American Home Assurance

México	Seguros Interamericana S.A.
Nicaragua	Seguros América
Panamá	National Union Fire Insurance Company
Paraguay	American Home Insurance Company
Perú	El Pacífico – Peruana Suiza CIA. de Seguros y Reaseguros*
Puerto Rico y otras jurisdicciones	New Hampshire Insurance Company
Uruguay	ALICO Uruguay
Venezuela	C.A. de Seguros American International

Las compañías de seguro nombradas (excepto las marcadas con *) son compañías miembro del American International Group, 70 Pine Street, New York, NY 7505

Las compañías miembro del AIG suministran seguros en forma de reaseguros a cualquier compañía no miembro nombrada en el presente.

Si necesita presentar un reclamo o tiene preguntas con respecto a este programa, llame el Centro de Asistencia Visa, las 24 horas al día, los 7 días a la semana, los 365 días al año, a la línea gratuita 1-800-847-2911 o llame con cargo revertido al (410) 581-9754.

NOTA: Los beneficios descritos anteriormente no se aplican a todas las tarjetas Visa International de Latinoamérica y el Caribe. Consulte a su banco miembro si la cobertura se aplica a su tarjeta Visa International.

Garantía Extendida

Como tarjetahabiente de Visa internacional, usted tendrá Protección de Garantía Extendida, la cual duplica el período de reparación gratuita que le ofrece la garantía por escrito original de reparación del fabricante, hasta un período máximo de un año adicional en los productos elegibles con garantía del fabricante de tres años o menos. El importe íntegro del artículo debe abonarse con su tarjeta Visa internacional elegible.

¿Qué arreglos necesito hacer para la reparación?

Los arreglos para la reparación son sencillos. Simplemente, llame al Centro de Asistencia 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 los mismos debe abonarse con una tarjeta Visa internacional válida, y el artículo elegible debe tener una garantía original por escrito del fabricante válida en el país donde se compre el mismo.

¿Cuáles artículos no están cubiertos por el seguro?

- 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 compran para revender, o para uso profesional o comercial

¿Debo conservar copias o recibos, o algún otro documento?

Para presentar una reclamación, se requieren copias del recibo de compra de su tarjeta Visa internacional, de la garantía por escrito del fabricante original y de cualquier otra información aplicable sobre dicha garantía. Usted debe asegurarse de conservar copias de estos documentos.

¿Qué debo hacer para presentar una reclamación?

Llamar inmediatamente al Centro de Asistencia de Visa al 1-800-847-2911 al enterarse del fallo del producto. Nota: Si usted no hace dicha notificación dentro de un plazo de 60 días después del fallo del producto, es posible que la reclamación sea denegada. El representante de Visa le solicitará algunos datos previos a la reclamación, lo dirigirá a un centro de reparación aprobado, y le enviará el formulario de reclamación apropiado. Usted deberá llenar el formulario, firmarlo y devolverlo con toda la documentación solicitada dentro de 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 usted haga 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 totalmente la reclamación.

¿Qué documentos necesito presentar con la reclamación?

- El formulario debidamente llenado y firmado
- El recibo de compra de su 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 reparación.

Todas las reclamaciones deben sustanciarse totalmente.

¿Cómo se me hará 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, le reembolsará a usted el importe una vez que se haya presentado y aprobado una reclamación hasta un máximo de \$5.000. Solamente las reparaciones válidas y razonables que se hagan en un centro de reparaciones autorizado estarán cubiertas.

En cualquier caso, el pago, reemplazo o reparación del Proveedor que se haga de buena fe llenará la obligación del Proveedor bajo la cobertura del programa.

¿Tengo que presentar una reclamación a mi propia compañía de seguro?

Si usted ha comprado un contrato de servicio o de garantía extendida, la Protección de Garantía Extendida de VISA será secundaria a esa cobertura.

Le rogamos tener en cuenta las Disposiciones Generales del Programa:

Esta protección le proporciona beneficios solamente a usted, el tarjetahabiente, y a la persona que reciba los regalos elegibles que usted adquiera con su tarjeta Visa internacional. Usted deberá ejercer la debida diligencia y hacer todo lo que sea razonable para evitar o reducir cualquier pérdida o daño a la propiedad protegida bajo este programa. El Proveedor no aplicará en forma irrazonable esta disposición a fin de evitar una reclamación.

Una vez reportado un daño, se abrirá un archivo de reclamación, el cual quedará abierto durante seis meses a partir de la fecha de la pérdida o daño. No se hará ningún pago a menos que la reclamación haya sido completamente sustanciada en la forma requerida por el Administrador de Reclamaciones dentro de un plazo de seis meses a partir de la fecha del fallo del producto.

El Proveedor que expide este contrato de servicio confía en la veracidad de las afirmaciones que se hacen en la Declaración y/o solicitud de cada tarjetahabiente y titular nombrado en dicho contrato. Cada uno de los tarjetahabientes y titulares del contrato de servicio conviene en que dichas afirmaciones son veraces y completas. Cualquier y toda disposición relevante quedará anulada en

caso de fraude, en caso de que el tarjetahabiente o titular del contrato de servicio oculte intencionalmente información o se hagan declaraciones falsas con respecto a los hechos relevantes.

Si usted presenta una reclamación con el conocimiento de que la misma es falsa o fraudulenta—incluyendo, sin limitación, el costo de los servicios de reparación—no existirá cobertura para dicha reclamación y sus beneficios podrán ser cancelados de conformidad con las leyes y regulaciones de su país de residencia.

Después de que el Proveedor haya pagado su reclamación por pérdida o daño, todos los derechos y remedios que le asistan contra cualquier entidad con respecto a esta pérdida o daño se transferirán al Proveedor hasta el monto del pago que le haya abonado el Proveedor. Usted asistirá al Proveedor para garantizar sus derechos y remedios, incluyendo la suscripción de todos los documentos—y el Proveedor tendrá derecho a presentar una demanda en su nombre por su propia cuenta.

No se podrá presentar ninguna acción legal relacionada con una reclamación contra nosotros hasta sesenta días después de que recibamos Prueba de la Pérdida. No se podrá presentar ninguna acción legal contra nosotros más de dos años después del tiempo para presentar Prueba de la Pérdida. Además, no se podrá presentar ninguna acción legal contra nosotros a menos que se hayan cumplido todos los términos de este contrato de servicio en su totalidad. Esta cobertura está sujeta a los términos y condiciones descritas e incluye determinadas restricciones, limitaciones y exclusiones.

Esta Guía del Programa es un resumen de beneficios y no es un contrato de servicio. En caso de alguna discrepancia entre esta Guía del Programa y el contrato de servicio, regirá el contrato de servicio. El contrato de servicio y la entidad que responderá por las obligaciones relacionadas con el beneficio de garantía extendida son, por país:

Brasil	Aon Warranty Services do Brasil, Ltd.
Colombia	Aon Warranty Services of Colombia
Perú	Aon Warranty Services of Peru
México	Aon Warranty Services of Mexico

Este servicio se proporciona a los tarjetahabientes sin costo adicional y tiene vigencia para las compras efectuadas hasta la fecha que sea posterior entre las siguientes: el 1ro de enero de 2001, la fecha en que el banco haya elegido esta cobertura, o la fecha de emisión de la tarjeta. La cobertura cesará en la fecha en que se cancele o dé por terminada la póliza. La cobertura, según se describe en esta Guía del Programa, puede ser cancelada y está sujeta a no ser renovada, a cambio o modificación en cualquier momento, a opción de Visa. Su institución financiera le notificará con 30 días de anticipación en caso de dicha cancelación, no renovación o cambio.

Para presentar una reclamación o para cualquier pregunta con respecto a este programa, puede llamar sin cargo al Centro de Asistencia de Visa que opera durante las 24 horas del día, los 365 días de la semana, al número 1-800-847-2911, o con cargos revertidos al (410) 581-9754.

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

Seguro de Compra Protegida

El Tarjetahabiente de Visa Internacional, su cónyuge e hijos menores de 23 años que estén a su cargo serán elegibles para recibir la cobertura de Protección de Compras*, la cual reparará o reemplazará las compras robadas, dañadas o extraviadas en un lugar desconocido dentro de un plazo de 90 días a partir de la fecha de la compra.

La cobertura se activa cuando el precio total del artículo comprado se abona con una tarjeta Visa Internacional válida y elegible. La cobertura es en exceso de cualquier otro seguro o indemnización aplicable que el tarjetahabiente o persona que reciba el regalo pueda tener. La cobertura está limitada a \$1.000 por cada incidente y \$5.000 por año. En caso de pérdida, esta cobertura pagará la cantidad que sea menor entre las compras cubiertas cargadas a la tarjeta Visa Internacional elegible y válida o el costo real para reparar o reemplazar la compra cubierta con un artículo similar o de similar clase y calidad. En ningún caso recibirá el tarjetahabiente un reembolso mayor que el importe de la compra cargada a la tarjeta Visa internacional elegible. El tarjetahabiente deberá ejercer la debida diligencia para salvaguardar y proteger una compra cubierta contra pérdida, robo o daño. No está cubierta la desaparición misteriosa de artículos comprados sin mediar ninguna evidencia de un acto intencionalmente dañino de una persona o varias personas.

Lo que NO está cubierto

- Naves marítimas;
- Vehículos de motor (incluyendo, sin limitación, aeroplanos, automóviles y motocicletas) o sus motores, equipos y accesorios (incluyendo, sin limitación, dispositivos de comunicación para uso exclusivo en el vehículo);
- Terrenos y edificios (incluyendo, sin limitación, casas y viviendas), estructuras e instalaciones permanentes;
- Cheques de viajero, boletos de cualquier clase, instrumentos negociables, lingotes, monedas raras o preciosas, efectivo o su equivalente, propiedades de numismática o filatelia;
- Plantas o animales vivos;
- Artículos de consumo o perecederos;
- Artículos que usted dañe por medio de cualquier alteración (incluyendo corte, costura, serrado o moldeado);
- Servicios (incluyendo, sin limitación, el desempeño o realización de trabajos o mantenimiento, reparación o instalación de productos, artículos o propiedades, o adelantos sobre honorarios profesionales de cualquier tipo);
- El robo de joyas, cámaras o equipo de filmación en video contenidos en un equipaje, y el daño a los mismos, no está cubierto a menos que usted los lleve en su mano, estén bajo su supervisión personal o la supervisión de su acompañante en el viaje (alguien previamente conocido);
- Robo o daño causado o resultante de un fraude, abuso, desgaste normal, deterioro gradual, plagas de insectos, defectos inherentes del producto, guerra (declarada o no) u hostilidades de cualquier tipo (incluyendo, sin limitación, invasión, rebelión o insurrección, contaminación radiactiva, riesgos de contrabando);
- Pérdida como resultado de la confiscación por parte de cualquier gobierno, autoridad pública u oficial de aduana;

- Pérdida que surja como resultado de cualquier actividad o acto ilegal; fuerza mayor (incluyendo, sin limitación, inundación, huracán y terremoto);
- Propiedad que se encuentre bajo el cuidado, custodia o control de un medio de transporte (cualquier medio de transporte por tierra, agua o aire operado bajo licencia para el transporte de pasajeros por una tarifa);
- Pérdida que resulte de su falta de debida diligencia para evitar o disminuir la pérdida o daño;
- Artículos que no estén guardados bajo llave o se dejen sin supervisión (a la vista del público, fuera de alcance, falta de debido cuidado, custodia o control por parte de la persona responsable), robados de cualquier ubicación o lugar abierto al público en general o de la comunidad para uso por parte del público de sus miembros. Los lugares públicos no incluirán los siguientes: el centro de trabajo, la escuela primaria secundaria, templos;
- Artículos que se pierdan, sean robados o se dañen, no se entreguen debidamente o estén bajo el cuidado y control de un tercero;
- Artículos que se pierdan o sean robados mientras se encuentren dentro o sobre un vehículo;
- Artículos que se hayan adquirido para revender, o para uso profesional o comercial.
- Defectos inherentes del producto;
- Artículos guardados en una nueva casa bajo construcción;
- Artículos bajo alquiler, arriendo o prestados por los cuales usted será responsable.
- Pérdida como resultado de una desaparición misteriosa;
- Artículos usados, reconstruidos y refabricados;
- Sellos y antigüedades;
- Con respeto a los artículos en pares o que sean parte de un juego, la cobertura se limitará al costo de cualquier parte robada, dañada o perdida en una ubicación desconocida, a menos que los artículos no se puedan utilizar individualmente o no se puedan reparar o reemplazar individualmente, caso en el cual la cobertura pagará para reparar o reemplazar el juego completo; con la condición, sin embargo, que la cobertura por juegos de joyas o piezas de arte que sean parte de un par, juego o colección no será superior al costo de cualquiera de las partes que puedan ser robadas o sufrir daño, sin referencia a ningún valor especial que dicho artículo o dichos artículos puedan tener como parte de dicho par, juego o colección.

Cómo presentar una reclamación

- Al ocurrir un incidente que dé lugar a reclamación, el tarjetahabiente deberá comunicarse con el Centro de Asistencia de Visa al 1-800-847- 2911 o con cargos a cobrar (collect) al 1 (410) 581-9754 para que se verifique la cobertura y se envíe un formulario de reclamación o:

Escribir al administrador del programa a la dirección siguiente:

Visa Claims Administrator
Richmond, Virginia 23230
U.S.A

El tarjetahabiente deberá reportar cualquier reclamación dentro de un plazo de 45 días del incidente, o el Administrador de Reclamaciones de Visa no podrá aceptar su reclamación.

Reporte dentro de un plazo de 24 horas cualquier pérdida, robo o daño al representante oficial apropiado, incluyendo la policía o la autoridad apropiada en el lugar donde ocurra el incidente.

Llene y firme el formulario de reclamación y adjunte toda la documentación apropiada, incluyendo una copia de:

- El estado de cuenta donde aparezca la Compra Cubierta, y
- El recibo desglosado de la tienda, y
- El informe de la policía, y
- Prueba al efecto que usted ha reclamado la pérdida a su compañía de seguro personal y los resultados de cualquier liquidación o negación por parte de dicha compañía, y
- Si no existe ningún otro seguro aplicable, una declaración notariada firmada por usted, y
- Cualquier otra documentación que le solicite el Administrador de Reclamaciones de Visa.
- Presente toda la documentación requerida anteriormente al administrador dentro de un plazo de 90 días del incidente. La cobertura pagará solamente las reclamaciones que se puedan sustanciar totalmente en la forma requerida dentro de un plazo de 12 meses a partir de la fecha del incidente.
- El Administrador de Reclamaciones de Visa decidirá si la Compra Cubierta será reparada o reemplazada, o si se reembolsará al tarjetahabiente hasta el importe pagado por el artículo.

Servicio de Asistencia Local (opcional)

El Emisor Visa Signature tiene la opción de ofrecer un programa de asistencia local a los tarjetahabientes Visa Signature. Visa International ofrece a los Emisores Visa Signature el programa Asistencia Local de Visa, por un costo de USD\$1.50 por cuenta al año.

La descripción del programa en mención, que está conformado por los servicios de Asistencia al Vehículo y Asistencia al Hogar, está a continuación:

Asistencia al Vehículo:

ASISTENCIA AL VEHÍCULO		
GARANTÍAS ASISTENCIA AL VEHICULO Km. 0	Franquicias Km., días,	Cobertura Máxima
1/ Referencia de talleres mecánicos, grúas, concesionarios o talleres autorizados mas cercanos.		Ilimitado
2/ Envío y pago de grúa hasta el concesionario o taller autorizado más cercano.	Avería Accidente	Hasta USD 200
3/ Servicios de emergencia en ciudades principales: Auxilio de gasolina (Costo de gasolina por cuenta del Beneficiario) Montaje de llanta averiada Apertura de puerta de vehículo, en caso de pérdida de llaves.	Dentro de la ciudad	Ilimitado
4/ Transmisión de Mensajes Urgentes		Ilimitado
GARANTIAS ASISTENCIA AL VEHICULO KM 15	Franquicias Km., días,	Cobertura Máxima
5/ Gastos de hotel por inmovilización del vehículo mayor a 10 horas y menor de 5 días	Máx. 4 personas / 1 noche	Hasta USD 150
6/ Desplazamiento en caso de inmovilización del vehículo mayor a 5 días.	Máx. 4 personas	Ilimitado
7/ Gastos de transporte para la recuperación del vehículo reparado o recuperado		Ilimitado
8/ Chofer profesional por imposibilidad de conducción debido a un accidente		Ilimitado
9/ Servicios en caso de robo o avería del vehículo: Traslado de pasajeros hasta su destino previsto o domicilio Gastos de Hotel en caso de imposibilidad de traslado de los pasajeros		Ilimitado
	Máx.4 personas / 1 noche	USD 150

10/ Asistencia jurídica telefónica en caso de Accidente		
11/ Información estado de carreteras		Ilimitado
GARANTIAS ASISTENCIA A LAS PERSONAS KM. 15	Franquicias Km., días,	Cobertura Máxima
12/ Referencia médica		Ilimitado
13/ Traslado médico al centro hospitalario más cercano		Ilimitado
14/ Traslado a domicilio después de tratamiento Local		Ilimitado
15/ Repatriación en caso de fallecimiento o entierro local		Ilimitado
16/ Gastos de Hotel por convalecencia	10 noches	USD 150
17/ Tiquete ida y vuelta para un familiar por hospitalización del beneficiario superior a 5 días		Ilimitado
18/ Gastos de Hotel para un familiar por hospitalización superior a 5 días	10 noches	USD 150
19/ Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar en primer grado de consanguinidad		Ilimitado
20/ Búsqueda y transporte de equipajes		Ilimitado
21/ Adelanto de fondos en caso de pérdida de equipaje	2 eventos al año	USD 150
22/ Indemnización complementaria por pérdida de equipaje	2 eventos por año	USD 600
23/ Asistencia odontológica		USD 100
24/ Acompañamiento menores de 15 años		Ilimitado
25/ Tiquete ida y vuelta para un profesional reemplazante		Ilimitado
26/ Transmisión de mensajes urgentes		Ilimitado
27/ Información 24 Horas		Ilimitado

Asistencia al Hogar:

Beneficiarios	Toda persona titular principal o adicional de una Tarjeta de crédito Visa
---------------	---

Hecho Generador	Emergencias asociadas a las siguientes profesiones: <ul style="list-style-type: none"> • Electricista, • Plomero, • Cerrajero y/o • Vidriero.
Forma de Venta / Aplicación	Inclusión automática
Exclusiones	<ul style="list-style-type: none"> • Excluidas catástrofes naturales. • No cubre mantenimientos.
Territorialidad	Viviendas Urbanas. Colombia
Acceso a los Servicios	24 Horas al día a través de una llamada a la Central de Alarma

GARANTIAS GENERALES		
ASISTENCIA AL HOGAR	Franquicias Km., Días	Cobertura Máxima
1/ Referencia y envío de técnicos de áreas como electricidad, plomería, cerrajería y vidriería.		Ilimitado
2/ Gastos menores de reparación en Plomería		100 USD
3/ Gastos menores de reparación en Electricidad		100 USD
4/ Gastos menores de reparación en Cerrajería		100 USD
5/ Gastos menores de reparación en Vidriería.		100 USD
6/ Referencia de otros profesionales: <ul style="list-style-type: none"> • Secado de Alfombras • Carpintero • Pintor • Arquitecto • Decorador • Ebanista • Técnicos para TV Satelital o cable • Técnicos mantenimientos varios (Lavadora, nevera, horno) • Técnicos en electrónica 		Ilimitado
7/ Gastos de hotel por inhabilitación de la	Máximo 5 noches / 4	100 USD por

vivienda	beneficiarios	noche
8/ Gastos de vigilancia por inhabitabilidad de la vivienda	Máximo 5 días dentro del mismo municipio	100 USD por día
9/ Gastos de mudanza por inhabitabilidad de la vivienda	Dentro del mismo municipio	150 USD
10/ Gastos de bodegaje por inhabitabilidad de la vivienda	Máximo 5 días	100 USD
11/ Asesoramiento jurídico en caso de robo		Ilimitado
12/ Retorno anticipado por siniestro en el hogar en Colombia		Ilimitado
13/ Transmisión de mensajes urgentes derivados de los servicios de asistencia		Ilimitado
14/ Referencia y coordinación de ambulancia, medico domiciliario y/o enfermera (costo por cuenta del beneficiario)		Ilimitado
15/ Gastos de regreso anticipado por fallecimiento de un familiar en Colombia		Ilimitado
16/ Reposición de T.V. y video (Causado por incendio, explosión, caída de rayos o daños por agua)	Máximo 5 días Principales Ciudades	100 USD
17/ Referencia de niñera en caso de accidente de los padres		Ilimitado
15/ Referencia de teléfonos de emergencia		Ilimitado

Números de Teléfono Visa Signature

Centros de Asistencia Visa para tarjetahabientes Visa Signature de América Latina y el Caribe.

Los dos números requeridos en el reverso de la tarjeta son:

EE.UU. & Canadá	1-800-613-4314
Desde cualquier país del mundo, con cargo revertido	1-410-581-6050

Antillas Holandesas	por definir
Argentina, con cargo revertido	por definir
Anguilla	por definir
Antigua	por definir
Barbados	por definir
Bermuda	por definir
Brasil	por definir
Chile	por definir
Colombia	por definir
Costa Rica	por definir
EE.UU.	por definir
Ecuador, con cargo revertido	por definir
Granada	por definir
Guatemala	por definir
Islas Vírgenes Británicas	por definir
Islas Caimán	por definir
Jamaica	por definir
México	por definir
Panamá	por definir
Perú	por definir
República Dominicana	por definir
St. Kitts & Nevis	por definir
St. Martin/St. Maarten	por definir
Trinidad & Tobago	por definir
Turks & Caicos	por definir
Uruguay, con cargo revertido	por definir
Venezuela	por definir