

Términos y Condiciones

Retraso de Equipaje



Si el equipaje documentado no llega al destino del Viaje Cubierto para el que se emitió el pasaje, usted y/o a quien le haya comprado el pasaje con su tarjeta Visa elegible, calificarán para recibir la cantidad estipulada en la tabla de Monto de Beneficios sin importar la cantidad de equipaje “documentado”.

¿Qué necesito para estar cubierto?

Debe poseer una tarjeta Visa válida y activa y usarla para comprar la(s) tarifa(s) completa(s) de viaje o a través del Programa de Recompensas Visa.

Definiciones pertinentes

Programa de Recompensas Visa: Todos los viajeros frecuentes, las recompensas y los boletos de transportistas comunes complementarios están cubiertos si hay impuestos o tarifas relacionadas con la emisión del boleto y se cargan en su totalidad a una tarjeta Visa elegible. Si no hay impuestos o tarifas, o si se les paga con puntos de recompensa, solo se cubrirán los boletos ganados como resultado directo de los cargos realizados con una tarjeta Visa elegible. El banco deberá enviar una carta para garantizar que los puntos adquiridos en el programa de lealtad se generaron mediante el uso de la tarjeta Visa cubierta por el seguro.

Transportista Común: Cualquier transporte motorizado terrestre, acuático o aéreo con licencia comercial, operado por una organización y con licencia para el transporte de pasajeros contratados y operado por un empleado o un individuo bajo contrato; el transportista común no incluye líneas de cruceros, sin embargo, las líneas de cruceros son un gasto elegible para el reembolso.

Viaje Cubierto: Un viaje a cualquier parte del mundo, incluso en el país de residencia, independientemente de su origen y destino, donde la tarifa completa del Asegurado para un Transporte de Transportista Común se ha cargado a una tarjeta Visa activa y válida.

¿Qué está cubierto?

Esta cobertura es para viajes que se ha comprado con la tarjeta Visa elegible.

1. El equipaje debe estar adecuadamente registrado con y bajo la posesión, cuidado, custodia y control de una compañía de transporte común durante un Viaje Cubierto.
2. Se proporcionan beneficios de seguro para viajes cubiertos (en todo el mundo).
3. Se debe considerar que ha comenzado un Viaje Cubierto cuando la persona asegurada aborda un transporte común para realizar tal viaje.
4. El equipaje que aparece con retraso debe ser notificado formalmente y de manera inmediata a la compañía de transporte y se debe presentar un reclamo ante la misma.

¿Qué no está cubierto?

Además de los riesgos excluidos comunes a todas las coberturas previstas en las condiciones generales, para este programa, se excluyen:

1. Los vuelos de regreso al punto original de salida o a la ciudad en la que vive el asegurado.
2. Los vicios o daños inherentes al equipaje.
3. La confiscación o expropiación ordenada por cualquier gobierno o autoridad pública.
4. El embargo o destrucción por cuarentena o normas de aduana.
5. La contaminación radioactiva.
6. El poder usurpado o la medida tomada por una autoridad gubernamental para impedir, combatir o defender en contra de un incidente.
7. El transporte de contrabando o comercio ilegal.

Los viajes de regreso a la ciudad original de residencia de la persona asegurada.

Visa no es una compañía de seguros. Las coberturas de seguro son proporcionadas por Compañías Miembros aprobadas de AIG Insurance Company y / o Reasegurador correspondiente, si aplica, a los tarjetahabientes elegibles de Visa en el país donde Visa haya contratado estas coberturas. La compañía de seguro es quien decide sobre la cobertura y el pago de los siniestros basado en la documentación presentada y los términos y condiciones de la cobertura. Visa no interviene en estas decisiones. Este documento es una descripción de los beneficios y no constituye una póliza de seguro. Los seguros están sujetos a los términos y las condiciones generales, limitaciones y exclusiones de la póliza contratada por Visa, y las coberturas están sujetas a cambios o cancelación de los términos y condiciones generales del seguro.

Monto del beneficio

Para usted y/o cualquier persona para la que compró un boleto con su tarjeta Visa elegible, la cobertura se aplica hasta un monto máximo dependiendo de su tipo de tarjeta, como se indica en las tablas a continuación.

Beneficio principal Monto del beneficio

Visa Signature*	USD 500
------------------------	---------

Visa Infinite	USD 600
----------------------	---------

*Este beneficio no aplica para tarjetas elegibles Visa Signature emitidas en Puerto Rico y las Islas Vírgenes de los Estados Unidos para Viajes Cubiertos pagados en su totalidad a partir del 1 de Enero de 2021.

Beneficio opcional según la elección del banco emisor

Visa Classic	USD 500
---------------------	---------

Visa Gold	USD 500
------------------	---------

Visa Platinum	USD 300**
----------------------	-----------

	USD 500
--	---------

Visa Infinite	USD 800
----------------------	---------

** Este beneficio aplica para tarjetas elegibles Visa Platinum emitidas en México para Viajes Cubiertos pagados en su totalidad a partir del 1 de Mayo de 2022.

¿Cómo se envía el reclamo?

El Tarjetahabiente o el beneficiario pueden iniciar un reclamo mediante el portal de beneficios de Visa: www.visa.com/benefitsportal

- Una vez esté en la página de inicio del portal de beneficios, haga clic en **"Login"** (iniciar sesión) o **"Enroll"** (inscribirse).
- Haga clic en **"Claims"** (reclamos).
- Haga clic en **"Create Claim"** (crear reclamo).
- Elija un producto del menú desplegable.
- Elija el beneficio que necesita para presentar un reclamo y acepte todos los términos y condiciones.
- Complete toda la información solicitada y haga clic en **"Save"** (guardar). Este paso crea el número de caso del reclamo.
- Adjunte todos los documentos necesarios.
- Haga clic en **"Submit"** (enviar).

Si tiene alguna pregunta o duda sobre algún paso del proceso, comuníquese con nosotros por chat en www.visa.com/benefitsportal

Documentación de reclamos

- Copia del estado de cuenta de la tarjeta Visa que muestra el cargo total por el/los boleto(s).
- Una copia del boleto de la compañía de transporte común como prueba de que la tarifa de viaje completa ha sido cargada a su tarjeta Visa.

- Informe de la compañía de transporte declarando el retraso del equipaje.
- Formulario de transferencia bancaria para efectuar el depósito en caso de que el reclamo sea aprobado.
- Copia del documento nacional de identificación
- Es posible que se requiera información adicional.

Notas

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

Si tiene alguna pregunta sobre cómo enviar la reclamo, visite www.visa.com/benefitsportal o hable con un agente marcando al número de servicio al 1-800-396-9665, las 24 horas del día, los 365 días del año.

Los pagos de indemnizaciones o reembolsos se realizarán en moneda nacional y en una sola cuota, utilizando el tipo de cambio indicado en el extracto de la tarjeta de crédito, presentado por el titular de la tarjeta, como prueba de gastos o compra, si corresponde. De lo contrario, el tipo de cambio se aplicará según lo divulgado por el Banco Central o entidad correspondiente, en la fecha en que la Persona Asegurada realizó el pago al proveedor de servicio o realizó sus compras en efectivo.

Si el tarjetahabiente hace algún reclamo sabiendo que es falso o fraudulento en cualquier aspecto, éste no tendrá derecho a los beneficios de este programa ni al pago de algún reclamo hecho en esta póliza.

Exclusiones generales

- Suicidio, intento de suicidio o lesión intencionalmente auto infligida;
- Enfermedad a menos que esté específicamente cubierta en la Póliza o Beneficio;
- Anomalías congénitas y condiciones que surgen o resultan de esa condición;
- Cirugía cosmética o plástica electiva a menos que sea médicamente necesario como resultado de una lesión o accidente;
- Pérdidas causadas directa o indirectamente, total o parcialmente por tratamiento médico o quirúrgico, excepto que sea necesario únicamente como resultado de una lesión o accidente;
- Infección bacteriana, excepto infección bacteriana de una lesión, o excepto infección bacteriana por la ingestión accidental de una sustancia contaminada por bacterias;
- Cualquier reclamo que ocurra como resultado de: Guerra, guerra civil, invasión, insurrección, revolución, poder usurpado o acción tomada por la autoridad gubernamental para obstaculizar, combatir o defender contra tal ocurrencia;

- Cualquier reclamo que ocurra como resultado de la participación en el servicio militar, naval o aéreo de cualquier país;
- Accidente que ocurre mientras un pasajero está en; u operando; o aprendiendo a operar; o sirviendo como miembro de la tripulación de cualquier aeronave, excepto lo dispuesto en la póliza;
- Accidente o reclamo que ocurra como resultado de la participación en cualquier deporte de equipo profesional, semiprofesional o interescolar o cualquier deporte de contacto corporal;
- Accidente o reclamo que ocurra como resultado de la participación en concursos de velocidad usando un vehículo motorizado o bicicleta; en paracaidismo, ala delta, saltos en bungee, buceo o submarinismo, montañismo, o mientras se conduce una motocicleta (más de 100 cc);
- Accidente o reclamo que ocurra bajo la influencia de drogas, alcohol u otros estupefacientes, a menos que estos sean prescrito por un médico y tomado según lo prescrito;
- Depresión, ansiedad, trastorno mental o nervioso o curas de descanso;
- Un asegurado que viaja en contra del consejo de un médico;
- Lesión a la cual una causa contribuyente fue la comisión, o intento de cometer, un acto ilegal por o en nombre del Asegurado o sus beneficiarios;
- El uso, liberación o escape de materiales nucleares que directa o indirectamente resultan en reacción nuclear o radiación o contaminación radioactiva; o la dispersión, liberación o aplicación de materiales biológicos o químicos patógenos o venenosos.
- Cualquier gasto cubierto bajo cualquier política de compensación laboral o responsabilidad del empleador;
- Cobertura o pagos que de hacerlos constituyen una violación a la ley o regulación de sanciones que expondría a las compañías miembros de AIG Insurance Company y/o al Reasegurador correspondiente, si correspondiese, su compañía matriz o su entidad controladora a cualquier sanción bajo cualquier ley o regulación sobre sanciones.

Disposiciones generales del programa

Esta descripción de la cobertura no es un contrato de seguro o póliza y pretende ser una declaración general informativa de la cobertura disponible por Visa International Service Association en toda la región de América Latina y el Caribe, que ha sido actualizada en Mayo de 2022. Los tarjetahabientes deben consultar con el banco emisor de su tarjeta para que verifique las coberturas que aplican a su tarjeta Visa. Estos beneficios están disponibles para las tarjetas Visa con capacidad de uso internacional.

Esta política está archivada en las oficinas de Visa International Service Association.

La cobertura de seguro está suscrita por compañías aprobadas miembros de AIG Insurance Company y / o Reasegurador correspondiente, si aplica. Las disposiciones completas relativas a estos planes de seguro están contenidas en la(s) Póliza(s) Maestra registrada(s) con el Administrador del Plan, Affinity Insurance Services, Inc., en nombre de Visa International Service Association en Miami, FL, EE. UU. En caso de cualquier discrepancia entre la descripción del programa y la(s) Póliza(s) Maestra y, prevalecerá la que aparezca en la póliza.

Este seguro está sujeto a los términos y condiciones descritos en este documento e incluye ciertas restricciones, limitaciones y exclusiones. AIG, y / o cualquier Reasegurador correspondiente, de ser el caso, no será responsable de proporcionar ninguna cobertura o hacer ningún pago de acuerdo con estos beneficios si hacerlo viola alguna ley o regulación de sanciones como, entre otras, las sanciones administradas y aplicadas por la Oficina de Control de Activos Extranjeros (OFAC) del Departamento del Tesoro de los EE. UU., que expondría a AIG, y / o a cualquier Reasegurador correspondiente si corresponde, a su compañía matriz o su entidad controladora, a cualquier sanción bajo cualquier ley o regulación sobre sanciones.

Tenga en cuenta que los beneficios descritos en este documento no se aplican a las tarjetas emitidas por Bancos en Brasil. Para tarjetas Visa emitidas por emisores de América Latina y el Caribe consulte con su banco emisor para verificar que la cobertura se aplique a su tarjeta Visa.

La información contenida en este documento está publicada únicamente con fines informativos. No pretende ser una descripción completa de todos los términos, condiciones, limitaciones, exclusiones u otras disposiciones de cualquier programa o beneficios de seguro provistos por, o para, o emitidos a Visa International Service Association.