

**CI** *Cash*

Multicurrency

Platinum



## | Estimado cliente

Es un placer para CIBanco brindarle nuestros servicios a través de su nueva tarjeta **CICash Multicurrency Platinum**. Su nueva tarjeta le permitirá viajar alrededor del mundo llevando su dinero de manera segura y hasta en ocho diferentes divisas:

*Dólar Americano, Euro, Libra Esterlina, Yen Japonés y Dólar Canadiense, Franco Suizo, Nuevo Séquel y Dírham*

La tarjeta es de uso internacional permitiendo hacer pagos en establecimientos o retiros de efectivo en cajeros automáticos. No olvide que es indispensable activarla para poder hacer uso de ella.

Su tarjeta **CICash Multicurrency Platinum** tiene grandes beneficios que ofrecerle:

- Envío de tarjeta de reemplazo y efectivo de emergencia en el extranjero
- Visa Concierge
- Adelanto de Efectivo de Emergencia
- Visa Médico Online
- Visa Digital Concierge
- Visa Luxury Hotel Collection
- Seguros:
  - *Compra protegida*
  - *Protección de precio*
  - *Garantía extendida*
  - *Emergencia Médica en el extranjero*

Será un gusto poder asistirlo a través de [www.cibanco.com](http://www.cibanco.com) o CIDirecto.

Consulte los términos y condiciones de sus beneficios Visa en [www.visa-platinum.com/mx/beneficios](http://www.visa-platinum.com/mx/beneficios)

# Active su tarjeta CICash Multicurrency Platinum

Para poder hacer uso de su tarjeta **CICash Multicurrency Platinum** es necesario activarla, siguiendo los siguientes pasos:

**1.**

Acceda al portal de CIBanco ([www.cibanco.com](http://www.cibanco.com)) y de clic en -Acceso a Clientes-, posteriormente en -CICash Multicurrency Net- Elija el número inicial de su tarjeta -479303-



## 2.

Enseguida aparecerá una pantalla que le dará la bienvenida a tarjetas prepagadas, seleccione

*-Primera vez que se conecta-*



## 3.

A continuación, ingrese los siguientes datos:

- Número de tarjeta: los 16 dígitos que aparecen en la parte frontal de la tarjeta
- Fecha de nacimiento (del titular)
- Código de activación: código impreso en el Card Carrier que aparece al despegar la tarjeta.

Una vez ingresados los datos, seleccione

*-Enviar-*



## 4.

Asigne la pregunta de seguridad (le recomendamos apuntarla en un lugar seguro junto con la respuesta) y confirme el correo electrónico.

Le recomendamos apuntar en un lugar seguro la respuesta a su pregunta de seguridad. En caso de no recordarla, desde el portal podrá reconfigurarla.



## 5.

Es momento de generar usuario de acceso y contraseña para acceder al portal.

La contraseña debe ser de ocho caracteres considerando: una mayúscula, dos números y carácter especial.

Le recomendamos apuntar en un lugar seguro su usuario y contraseña para evitar el bloqueo de su acceso. En caso de que su usuario quede bloqueado, favor de comunicarse a CIDirecto.



6.

Aparecerá la pantalla inicial, introduzca el usuario y contraseña.



# Configure su NIP

1.

Acceda al portal de **CICash Multicurrency Platinum**, ingrese el usuario y contraseña



2.

De clic a *-Configuración-*



3.

A continuación acceda a *-Cambio de NIP-*





4.

Ingrese respuesta a su pregunta de seguridad y fecha de nacimiento



The screenshot shows the 'CI Cash Multicurrency Platinum' interface. At the top right, it displays account details: 'Cuenta: 00000000000000000000', 'Cuenta Nombre: 00000000000000000000', and 'Cuenta Tipo: 0000'. Below this, there are three sections for security verification:

- Detalle de Verificación:** A table with fields: 'Tipo de Verificación' (NIP), 'Código de Verificación' (000000), 'Fecha de Nacimiento' (00/00/00), and 'Apellidos' (00000000000000000000).
- Detalle de Fecha:** A table with fields: 'Código de Verificación' (000000) and 'Fecha de Nacimiento' (00/00/00).
- Pregunta de Seguridad:** A form with fields: 'Pregunta de Seguridad' (¿Cuál es el nombre de su mamá?), 'Respuesta de Seguridad' (input field), and 'Fecha de Nacimiento' (input field).

A green 'Enviar' button is located at the bottom of the security question section.

5.

Seleccione cuatro números diferentes y no consecutivos. Esos números serán su NIP.



The screenshot shows the 'CI Cash Multicurrency Platinum' interface. At the top right, it displays account details: 'Cuenta: 00000000000000000000', 'Cuenta Nombre: 00000000000000000000', and 'Cuenta Tipo: 0000'. Below this, there are three sections for NIP selection:

- Detalle de Verificación:** A table with fields: 'Tipo de Verificación' (NIP), 'Código de Verificación' (000000), 'Fecha de Nacimiento' (00/00/00), and 'Apellidos' (00000000000000000000).
- Detalle de Fecha:** A table with fields: 'Código de Verificación' (000000) and 'Fecha de Nacimiento' (00/00/00).
- Selección de NIP:** A section with a 'NIP a elegir' input field and a grid of 16 buttons (0-9, \*, #). The buttons 1, 2, 3, and 4 are highlighted in green, indicating they are selected. A red 'Enviar' button is located to the right of the grid.

A green 'Enviar' button is located at the bottom of the NIP selection section.



# Recargue fondos a su Tarjeta

La recarga de su tarjeta podrá realizarla en cualquier sucursal CIBanco a nivel nacional o a través de su promotor de cambios. Las opciones para poder pagar, son las siguientes:

- Por medio de Cheque CIBanco
- A través de un cargo a cuenta CIBanco
- Con efectivo MN

Recuerde que si no puede acudir personalmente a la Sucursal, podrá realizar las recargas un tercero, tan sólo debe de contar con el número de su tarjeta, o usted directamente a través de CINet, nuestra banca por internet. Si necesita más información, consulta con su ejecutivo.

## Realice compras en comercios

Con **CICash Multicurrency Platinum** podrá realizar compras en establecimientos comerciales en todo el mundo. Además puede comprar a través de internet proporcionando los datos de validación correspondientes. La tarjeta no requiere una cantidad mínima de compra, ni tampoco cobra comisión por la realización de las mismas. Puede hacer la cantidad de compras que necesite, siempre y cuando cuente con saldo disponible en su tarjeta.

Si su tarjeta no cuenta con la divisa de la moneda local de donde se encuentra, podrá realizar pagos sin preocuparse del cambio de divisa, **CICash Multicurrency Platinum** lo hará por usted.

# Retiros en Cajeros Automáticos

Podrá retirar efectivo de la divisa local en cualquier cajero automático Visa a nivel internacional. Si la moneda local es la misma que tiene en su tarjeta **CICash Multicurrency Platinum**, no se aplica ninguna conversión de cambio de divisa.

El posible cobro de comisión por retiros, está sujeto a la política del operador de cada cajero, dicho cargo será automáticamente efectuado durante la operación.

# Saldo Disponible y Movimientos

Podrá consultar saldos y movimientos de su tarjeta de manera gratuita a través de [www.cibanco.com](http://www.cibanco.com) o llamado a CIDirecto (55 1103 1220). El saldo será mostrado por divisa, para un mayor control.

Los consumos de la tarjeta titular y de las adicionales se muestran en un reporte independiente.





# En caso de pérdida por Robo o Extravío

En caso de robo o extravío, puede realizar el bloqueo de su tarjeta a través del portal en Internet: [www.cibanco.com](http://www.cibanco.com) o bien comunicándose a CIDirecto. (Servicio disponible todos los días del año, las 24 horas).

Si se encuentra en el extranjero podrá solicitar el envío de su tarjeta de reemplazo, el cual se hará en un plazo de 2 a 3 días. En caso de necesitar adelanto de efectivo de emergencia, se proporcionará el servicio entregándole su dinero en cualquier parte del mundo a través de los centros de servicio de emergencia. Ambos servicios son gratuitos hasta por tres veces seguidas, las siguientes serán cargadas al cliente.

## Desde el portal

Dentro del portal de internet, podrá:

- Consultar saldo y movimientos
- Realizar transferencias entre divisas con base en los saldos que tiene su tarjeta en cada moneda
- Dar de alta y cambiar NIP
- Bloquear/desbloquear la tarjeta
- Activar alertas por correo electrónico



# Protección CICash Multicurrency Platinum

## Seguro de Compra Protegida

Si adquirió un producto nuevo con su tarjeta **CICash Multicurrency Platinum** y el mismo es robado o sufre daños accidentales, la protección de compras puede pagar por la reparación del mismo o compensar el valor del artículo hasta cuarenta y cinco días a partir de la fecha de compra.

Esta protección aplica para artículos comprados en su país de domicilio o en el extranjero.  
\*Hasta USD \$2,000 al año.

Tiene hasta treinta días para abrir el caso de reclamo.



## Requisitos para obtener la compensación

- Formulario de reclamo debidamente completado y firmado
- Copia de su factura de compra
- Copia del estado de cuenta que muestre el cargo a su tarjeta
- Si se trata de robo, reporte o denuncia policial
- Copia de la página de declaraciones de cualquier póliza aplicable, incluyendo póliza de hogar, alquiler o seguro de automóviles
- Si se trata de compensación de reparación, copia de la factura de reparación debidamente pagada con su tarjeta Visa o en efectivo, o presupuesto de reparación
- Fotografía del artículo dañado
- Cualquier otra información que se necesite

## Para obtener la compensación de Protección de Compras

Para activar su protección de compras o darle seguimiento a un reclamo previamente solicitado, por favor ingrese al Portal de Beneficios Visa para que disfrute de la conveniencia de procesar todos sus documentos desde la comodidad de su computadora.

<https://www.visabenefits.force.com/webportal/WebportalLogin?>



## Seguro de Protección de Precio

Reembolso por la diferencia de precio en caso que se encuentre el mismo producto (modelo, color y año) del mismo fabricante a un menor precio al ser pagado con la tarjeta **CICash Multicurrency Platinum**.

Cobertura por un máximo de 30 días a partir de la fecha de la compra, pero se tiene que contactar al centro de asistencia Visa dentro de los 4 días siguientes al hallazgo de la publicidad escrita o de un sitio de internet. La oferta del artículo por menor precio debe ser en el mismo país donde realizó la compra.

## Seguro de Garantía Extendida

Extienda el período de reparación que ofrece la garantía original del fabricante, hasta por un periodo máximo de un año. Cubre costos de reparación o reemplazo del artículo hasta por US\$10,000 los montos son por cuenta, por año.

El artículo debe tener una garantía original por escrito del fabricante, válida en el país donde se compre el mismo.



# Servicios de Emergencia Médica Internacional

Los servicios de emergencia médica internacional cubren al tarjetahabiente, a su cónyuge y a sus hijos menores de 23 años, en caso de accidentes o emergencia médicas que ocurran mientras disfrutan de sus viajes en el extranjero. Estos servicios incluyen gastos médicos, gastos dentales, gastos de recetas médicas y de transporte y alojamiento como se definen en los términos y condiciones.

El medio de transporte utilizado para el viaje puede ser aéreo, terrestre o marítimo y tiene que estar debidamente registrado con la autoridad de transporte de su país de domicilio y tener, además, rutas y horarios publicados. Taxi, metro, autobuses de ruta intra-urbana o cualquier otro medio de transporte que no cuente con rutas u horarios publicados no está cubierto con este seguro.

Tiene hasta treinta días para abrir el caso de reclamo. Esta protección cubre viajes de hasta sesenta días de duración.





## Beneficio

## Visa Platinum

Gastos Médicos	USD 70,000
Deducible	USD 0
Gastos Dentales	Incluidos
Evacuación de Emergencia	US\$ 100,000
Repatriación de Restos	
Repatriación del Beneficiario	
Regreso Anticipado o Estadía Extendida	
Regreso Anticipado del Menor o Adulto Mayor	
Convalecencia	
Viaje de Familiares	



## Requisitos para obtener la compensación

- Formulario de reclamo debidamente requisitado y firmado
- Copia de su factura de compra de los boletos
- Copia del estado de cuenta que muestre el cargo a su tarjeta
- Copia de las facturas detalladas que haya entregado el proveedor de servicios médicos o cualquier otro proveedor
- Comprobante de las fechas del viaje
- Comprobante de pago de un seguro primario válido o cualquier otra cobertura bajo otro programa
- Copia de todos los informes médicos, incluyendo el nombre y la dirección de los establecimientos médicos utilizados y de los médicos que prestaron el servicio
- En el caso de Repatriación de Restos Mortales, copia autenticada del certificado de defunción
- Cualquier otra información que se necesite

## Para obtener los servicios de Emergencia Médica Internacional

Comuníquese a los teléfonos Visa que aparecen al respaldo de su Tarjeta para que le brinden toda la asesoría en el momento del incidente, o bien, una vez regresando a México, haga la reclamación a través del portal de beneficios o hablando a los teléfonos de Visa.

Para atención telefónica desde otros países, comuníquese a los siguientes teléfonos:

## Centro de Atención Telefónica CICash Multicurrency

<b>País</b>	<b>Lada Mundial 800</b>
Argentina	800 1220 208
Brasil	800 8923 307
Italia	800 780 247
España	900 955 295
Francia	800 913 967
Puerto Rico	855 7210 300
Alemania	800 1880 962
Japón	+66 3352 2162
Inglaterra	800 1413 338
EUA	1 877 2925 750
Canadá	855 6950 399
Centro de Atención a Clientes Visa	+1 303 967 1098





# Estilo de Vida CICash Multicurrency Platinum

## Visa Concierge

En caso de requerir una solicitud o servicio especial, no dude en acudir a Visa Concierge. Al ser tarjetahabiente de **CICash Multicurrency Platinum** cuenta con este servicio 24/7 sin costo. Solicite lo que desee para su vida diaria o alguna ocasión especial.

Comuníquese al 55 5255 9406 desde la Ciudad de México o al 800 821 2598 desde el resto de la República Mexicana.

Asi mismo, podrá contactarnos a través del servicio Visa Digital Concierge.

## Visa Luxury Hotel Collection

Descubra los beneficios que tienen para usted más de 1,000 hoteles alrededor del mundo, reservando su estancia a través de: [visa-platinum.com](http://visa-platinum.com)

Mejores tarifas garantizadas, upgrade de habitación, desayuno continental sin costo, checkout extendido, estatus de huésped VIP, voucher de US\$25 para comida/bebida, valet parking o internet sin ningún costo extra.

[www.visaluxuryhotelcollection.com](http://www.visaluxuryhotelcollection.com)

## **Términos y Condiciones**

Estimado cliente:

Por este medio le informamos que es de suma importancia leer las siguientes cláusulas que indican los términos y condiciones que regulan el uso de su tarjeta CIBCash Multicurrency Platinum de CIBanco.

La tarjeta CIBCash Multicurrency Platinum, es una tarjeta emitida y operada por CIBanco S.A. Institución de Banca Múltiple (en adelante "CIBanco"). El comprador de dicha tarjeta acepta todos los términos y condiciones aquí descritas, los cuales aplican tanto para el comprador como para cualquier portador subsecuente de la misma.

### **Características Generales**

Cada cliente titular tendrá opción de solicitar hasta dos tarjetas adicionales. Sólo puede existir un máximo de una tarjeta asignada a una misma persona dentro de la rama de productos Multicurrency Platinum

El monto total de las transacciones realizadas con su tarjeta CIBCash Multicurrency Platinum, será deducido del valor disponible en la tarjeta, según la divisa correspondiente. Le sugerimos guardar los comprobantes de compra y/o retiros en cajeros automáticos para un mejor control de su saldo. Los montos que usted mantiene en la tarjeta CIBCash Multicurrency Platinum, no generan ningún tipo de interés o rendimiento.

### **Apertura y requisitos**

La apertura de la tarjeta CIBCash Multicurrency Platinum se debe realizar en cualquiera de las sucursales de CIBanco a nivel nacional través de su promotor de cambios. Para adquirir la tarjeta CIBCash Multicurrency Platinum, se necesita presentar la siguiente documentación:

- Identificación oficial vigente (Credencial de Elector, Cédula Profesional o pasaporte). En caso de ser extranjero, identificarse con forma migratoria vigente (FM2 ó FM3)
- Comprobante de Domicilio (Predial, Telmex, CFE)
- Se tomará como comprobante de domicilio la credencial de elector, siempre y cuando se tome la declaratoria del cliente en la que indique que es la misma dirección la que aparece en la credencial y en la que habita.
- Carta de Deslinde de Responsabilidades Persona Física.

### **Activación, NIP, Recargas y Descargas**

Tanto la activación de su tarjeta CIBCash Multicurrency Platinum como el alta del número de identificación personal (NIP) se efectuarán a través de nuestro portal [www.cibanco.com](http://www.cibanco.com). Si desea realizar algún cambio de NIP también se puede hacerlo dentro del portal.

La carga inicial y recarga del saldo de su tarjeta CIBCash Multicurrency Platinum, siempre deberá realizarse en cualquier sucursal de CIBanco. Las recargas podrán realizarse en efectivo o con cargo a cuenta CIBanco. El número de recargas es ilimitado, no excediendo el equivalente de 10,000 USD diarios, 30,000 USD de recargas mensuales y 10,000 USD de saldo total en la tarjeta.

Para la descarga total de la tarjeta CIBCash Multicurrency Platinum, deberá acudir a cualquier sucursal, ya que a través del cajero automático no es posible hacer la descarga total.

### **Consultas**

La consulta de saldos de la tarjeta CIBCash Multicurrency Platinum, puede realizarse a través del portal [www.cibanco.com](http://www.cibanco.com).

### **Operación**

Una vez que el saldo de la divisa solicitada dentro de la tarjeta CIBCash Multicurrency Platinum se haya consumido, se determinará si hay alguna otra divisa con la que se pueda realizar la operación (aplicando el cambio de moneda) de no contar con el monto suficiente, no se podrá realizar la transacción.

El monto máximo de retiro en cajeros automáticos es de 3,000 USD diarios y 7,500 USD mensuales. El número de pagos está limitado al saldo de la tarjeta CIBCash Multicurrency Platinum.

El tiempo máximo para consumo de saldo en tarjetas activas es determinado por la vigencia de la tarjeta. Una tarjeta se vuelve inactiva al término de dos años y entonces estará sujeta al cobro de comisión correspondiente.

### **Robo o Extravío**

A través del portal [www.cibanco.com](http://www.cibanco.com) o llamado a CIDirecto, usted podrá realizar el reporte de robo o extravío de su tarjeta. Desde el extranjero, consulte nuestra página Web.

El reemplazo urgente de tarjetas, ayuda con el reemplazo del producto en caso de emergencia a tarjetahabientes Visa que se encuentran viajando internacionalmente, normalmente dentro de un plazo de 24 horas. Visa se comunica con CIBanco para obtener la autorización, proporciona una tarjeta Visa de reemplazo de emergencia al tarjetahabiente, brinda autorización a través del sistema de procesamiento de respaldo utilizando los lineamientos proporcionados por CIBanco y brinda una sofisticada red de centros de servicios de mensajería y grabado al relieve con distribución global, centros de reemplazo de productos y centros de servicio de emergencia.

El adelanto de efectivo de emergencia, es un servicio que proporciona efectivo en caso de emergencia a los tarjetahabientes mientras se encuentran viajando en el extranjero, normalmente en unas horas. Se proporciona servicio de entrega de efectivo en cualquier lugar del mundo a través de centros de servicio de emergencia estratégicamente ubicados. Visa se comunica con CIBanco para obtener la autorización del adelanto de efectivo de emergencia, le proporciona el efectivo de emergencia

Al tarjetahabiente, brinda autorización del efectivo de emergencia a través del sistema de procesamiento de respaldo, dentro de los lineamientos proporcionados por CIBanco. Este servicio es fácilmente accesible para el tarjetahabiente desde cualquier lugar del mundo, a cualquier hora del día.

### **Protección de Compra**

Para obtener cobertura:

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

El tipo de cobertura que usted recibe

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

### **¿Qué está cubierto?**

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

### **¿Qué no está cubierto?**

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

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

### **¿Cómo presentar un reclamo? Guarde los recibos de todos los artículos que compre con su tarjeta. Los necesitará para presentar el reclamo.**

1. Llame al Centro de Atención de Visa para obtener un formulario de reclamo. La pérdida debe ser reportada dentro de los 30 días siguientes al evento, o de lo contrario su reclamo no será considerado.
2. Envíe la siguiente documentación como prueba de la pérdida, incluyendo pero no limitándose a:
  - Formulario de reclamo firmado
  - Extracto de su tarjeta de crédito/debito Visa
  - Voucher de su tarjeta de crédito/debito Visa
  - Recibo detallado de la tienda donde realizó la compra
  - Reporte de la policía o autoridad competente.
  - Copia de la cotización de reparación o cuenta de dicha reparación.
  - Copia de la página de declaraciones de cualquier póliza aplicable incluyendo póliza de hogar, alquiler o seguro de automóviles.
3. Envíe toda la información correspondiente dentro del período estipulado en el formulario, o de lo contrario su reclamo no será considerado.
4. El administrador del programa decidirá si el artículo será reparado, reemplazado o se reembolsará hasta la suma pagada por dicho artículo.

### Provisiones generales del programa

Esta descripción del programa no es una póliza o contrato de seguros. Para calificar en el programa "Purchase Protection" de Visa su cuenta debe estar abierta y cumplir con todos los términos del acuerdo con Visa. Visa se reserva el derecho a modificar los términos del programa "Purchase Protection". No existirá beneficio alguno en el evento de fraude. Ninguna persona o entidad diferente al tarjetahabiente de Visa tendrá derecho legal o equiparable, o podrá presentar reclamo por esta cobertura. Ningún beneficio o derecho proporcionado al tarjetahabiente de Visa podrá ser asignado sin el consentimiento por escrito del administrador del programa. Cualquier obligación o transferencia sin el consentimiento escrito del administrador del programa será considerado como nulo o no válido. AIG y/o el reasegurador que corresponda, no estará obligado a prestar ningún tipo de cobertura o hacer un pago, si hacerlo sería en violación de cualquier ley o reglamento que apliquen sanciones y expondrían a AIG y/o al reasegurador que corresponda, su sociedad matriz o entidad controlante a penalidades bajo la mencionada ley o reglamento. Administrador de Reclamos Maipú 255 Piso 17 C1084ABE, Buenos Aires, Argentina El listado completo de provisiones de este programa de seguros está contenido en la póliza a nombre de Visa International, Latin America and Caribbean Region, Miami, Florida. Si alguna declaración de la descripción de coberturas o alguna provisión de la póliza difiere, prevalecerá la póliza emitida localmente por la jurisdicción en la que fue emitida su tarjeta Visa. Este programa está asegurado por:

AIG Seguros México, S.A. de C.V.

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

Beneficio Básico	Monto Beneficio
VISA Platinum	Cobertura limitada a USD \$2,000 por cuenta del tarjetahabiente por periodo de 12 meses.

### Protección de Precio

Existe un máximo de cuatro reclamos por cualquier tipo de producto por cuenta, durante un período de doce meses. Para poder calificar a la cobertura del seguro de Protección de Precio de Visa es necesario que la publicidad haya sido publicada después de la fecha de compra del producto con su tarjeta. La cobertura se da por terminada automáticamente después de los 30 días de la compra del producto. No se requiere ningún tipo de registro.

Cualquier reclamo debe ser iniciado dentro de los 4 días siguientes a la fecha en que ve el aviso escrito o la publicidad por Internet que no sea un sitio de subasta. La cobertura es secundaria, a cualquier monto a pagar por una garantía de menor precio ofrecida por el comerciante.

### Productos a los cuales se aplica la cobertura

Sujeto a las exclusiones mencionadas a continuación, la cobertura se aplica a productos nuevos de consumo, no destinados al uso comercial o profesional o comprados para ser revendido, estos deben ser comprados para uso personal o para regalar y ser pagados en su totalidad por una tarjeta Visa que haga parte del seguro de Protección de Precio. Subasta: Un sitio de Internet donde se venden productos por remate, cotizaciones o donde los precios fluctúan de acuerdo al número de compradores o interesados en comprar un producto. Esto incluye sitios en los que las personas compiten entre sí por comprar un producto aumentando el precio propuesto por la contraparte o sitios donde el precio disminuye a medida que aumenta el número de compradores del producto.

### Tarjeta elegible: Significa cualquier tarjeta de crédito de Visa.

Avisos de Internet que no sean de un sitio de subasta: Anuncios publicados en Internet por un comerciante que no sea de un sitio subasta y que tenga un número válido de identificación de impuestos. La publicidad debe haber sido anunciada dentro de los siguientes 30 días a la fecha de compra del producto y debe ser por un producto idéntico (misma marca, modelo y año). La versión impresa de la publicidad de Internet debe contener la dirección de Internet del comerciante y un número de teléfono de atención al cliente, así como el artículo incluyendo el modelo, precio de venta y fecha de publicación.

Precio: El precio se refiere al monto pagado por el producto, excluyendo gastos de manejo, envío, impuestos o gastos similares.



Publicidad escrita: Publicidad que aparezca en periódicos, revistas, catálogos, en la que se indique el nombre del comerciante autorizado o nombre de la tienda, el artículo (incluyendo marca y modelo) y precio de venta. La publicidad debe haber sido anunciada dentro de los siguientes 30 días a la fecha de compra del producto y debe ser un producto idéntico (misma marca, modelo y año).

Tienda: Significa la tienda en donde se compró el producto originalmente, sin incluir otras tiendas o propiedades de la cadena.

Usted, suyo o tarjetahabiente: Hace referencia a una persona que tenga una tarjeta Visa activa.

Nosotros y nuestro: Hace referencia a Chartis, Inc.

### **¿Qué no está cubierto?**

El seguro de Protección de Precio no se aplica a:

- Productos comprados por un sitio de Internet cuyo principal propósito no sea la venta de mercancía
- Productos comprados para uso comercial, profesional o para reventa.
- Mercancía para la cual no se haya iniciado un reclamo dentro de los 4 días siguientes a haber descubierto un sitio de Internet o una publicidad escrita que anuncie un menor precio.
- Artículos usados, antiguos, reciclados, que tengan dueño anterior, reconstruidos o re-manufacturados, se conozca o no que estos artículos sean usados, antiguos, reciclados, que hayan tenido dueño, reconstruidos o re-manufacturados.
- Artículos personalizados o únicos.
- Joyas, artículos coleccionable, arte, antigüedades, órdenes especiales o artículos únicos.
- Artículos de depósito o devueltos en cualquier tienda.
- Productos comprados por un sitio de subasta de Internet.
- Productos que no sean de un sitio de subasta cuya publicidad escrita o aviso de Internet sea publicada después de 30 días de la fecha de compra del producto.
- Artículos publicitados por un sitio de Internet que no sea de subasta como cotizaciones, subasta o cantidades finales de venta.
- Artículos publicitados por o como resultado de "cantidad limitada", "salida del negocio", "sólo en efectivo" o "por cierre", artículos mostrados en listas de precio de ahorro en costo y cuyo ahorro sea como resultado de cupones del fabricante o artículos gratis, o cuando el precio publicado incluya un bono u ofertas gratis, financiación especial, reembolso o cualquier otra oferta única
- Servicios (incluyendo pero no limitándose al desempeño o rendimiento del trabajo o mantenimiento o instalación de productos, bienes o propiedad o consejo profesional de cualquier tipo)
- Bienes consumibles o perecederos.
- Vehículos acuáticos o motorizados (incluyendo pero no limitándose a motos de nieve, aviones, automóviles y motocicletas) o sus motores, equipos y accesorios (incluyendo pero no limitándose a equipos de comunicación para uso exclusivo en vehículos).
- Trabajos de cualquier tipo, incluyendo trabajos sobre partes nuevas cubiertas por este programa.
- Tierra, estructuras permanentes e instalaciones fijas (incluyendo pero no limitándose a edificios, casas, apartamentos y mejoras a la vivienda).
- Plantas vivas o animales.
- Trofeos de animales y peces, objetos preservados por taxidermia, momificación o cualquier otro método de conservación.
- Pasajes aéreos (o pasajes de transporte de cualquier tipo), cheques de viajero, efectivo o su equivalente, instrumentos negociables, tarjetas negociables, lingotes de oro, billetes de lotería u otros productos de azar, tiquetes para evento o entretenimiento o propiedad numismática.
- Diferencia en precios debida a impuestos de venta, manejo, envío, transporte y entrega.
- Diferencia en precios debido a tasas de cambio o fluctuación de la misma.
- Demoras, pérdida de uso, pérdida de mercado, interrupción de negocio o cualquier otra consecuencia directa o indirecta de la pérdida o daño.
- Productos farmacéuticos y otros productos médicos, productos ópticos y equipo médico.
- Cualquier ítem adquirido ilegalmente.
- La diferencia de precio de una publicidad fuera del país de compra y a más de 100 kilómetros del lugar de compra o en una zona libre de impuestos (Duty Free).

• Cualquier diferencia encontrada con un ítem vendido como disponible solo para miembros de una organización específica o no abierta al público, como clubes, asociaciones u otras que aquellas disponibles para realizar el pago con su tarjeta.

### **¿Cómo presentar un reclamo?**

Por una publicidad escrita

- Guarde la publicidad escrita de un comerciante ubicado en su país de residencia y dentro de los 100 kilómetros del lugar de compra, en el que se muestra el mismo artículo, del mismo fabricante con un precio menor (Excluyendo los costos de manejo y envío e impuestos de venta si aplican).
- Contacte al Centro de Asistencia de Visa dentro de los 4 días siguientes al hallazgo de la publicidad escrita o de un sitio de Internet que no sea de subasta en el que se muestra el menor precio, para que le facilite un formulario de reclamo y los pasos para el reclamo a través de:  
-Enviar documentación por correo electrónico a LACclaim@ap-visa.com o escribir al administrador del programa a:

*Administrador de Reclamos*

Maipú 255 Piso 17

C1084ABE, Buenos Aires, Argentina

- Complete el formulario de reclamo y envíelo con toda la información requerida dentro del período de tiempo estipulado en el formulario. Se le solicitará que presente la siguiente información:
  - Copia de la factura detallada de compra original, con fecha de compra.
  - Copia de su extracto bancario en el que conste la compra del producto.
  - Copia de la publicidad escrita que muestre la fecha de la publicación, el vendedor o nombre de la tienda, el producto (incluyendo modelo) y el precio de venta.
  - Cualquier otra información que se requiera.
- Una vez que se haya recibido toda la información y se haya verificado su reclamo, usted recibirá un cheque por la diferencia de precio hasta un monto máximo por artículo y por cuenta por un período de 12 meses.

### **Por una publicidad de Internet que no sea de un sitio de subasta**

- Usted debe iniciar el reclamo llamando al Centro de Atención Visa dentro de los 4 días siguientes al descubrimiento de la publicidad por un sitio que no sea de subasta, para poder recibir los beneficios del seguro de Protección de Precio de Visa. Se le solicitará que proporcione la dirección de Internet en la que vio la publicidad. El administrador del programa le enviará un formulario de reclamo.
- Complete el formulario de reclamo y envíelo con toda la información requerida dentro del período de tiempo estipulado en el formulario. Se le solicitará que presente la siguiente información:
  - Copia de la factura detallada de compra original, con fecha de compra.
  - Copia de su extracto en el que conste la compra del producto.
  - Copia de la publicidad de Internet por un sitio que no sea de Subasta en la que figure la fecha de la publicación, el nombre del vendedor, dirección de Internet del vendedor, número de teléfono de servicio al cliente, el producto (incluyendo modelo) y el precio de venta, y si es pertinente, los costos de manejo, envío y otros costos similares.
  - Cualquier otra información que se requiera.
- Una vez que se haya recibido toda la información y se haya verificado su reclamo, usted recibirá un cheque por la diferencia de precio de hasta un monto máximo por artículo y por cuenta por cada período de 12 meses.
- Es condición de esta cobertura que cuando así se requiera, tan seguido como se considere razonablemente necesario, se someta o haga que otras personas se sometan a exámenes bajo juramento, entreguen libros contables, cuentas, facturas y vouchers o copias certificadas de los mismos en los tiempos y lugares razonables según sea designado, y sea permitido hacer un extracto o copia de los mismos.

### **Provisiones generales del programa**

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

Para calificar en el seguro de Protección de Precio de Visa su cuenta debe estar abierta y cumplir con todos los términos del acuerdo con Visa. Visa se reserva el derecho a modificar los términos del seguro de Protección de Precio. No existirá beneficio alguno en el evento de fraude.

Ninguna persona o entidad diferente al tarjetahabiente de Visa tendrá derecho legal o equiparable, o podrá presentar reclamo por esta cobertura. Ningún beneficio o derecho proporcionado al tarjetahabiente de Visa podrá ser asignado sin el consentimiento por escrito del administrador del programa. Cualquier obligación o transferencia sin el consentimiento escrito del administrador del programa será considerado como nulo o no válido. AIG y/o el reasegurador que corresponda, no estará obligado a prestar ningún tipo de cobertura o hacer un pago, si hacerlo sería en violación de cualquier ley o reglamento que apliquen sanciones y expondrían a AIG y/o al reasegurador que corresponda, su sociedad matriz o entidad controlante a penalidades bajo la mencionada ley o reglamento. El listado completo de provisiones de este programa de seguros está contenido en la póliza a nombre de Visa Internacional, Región Latinoamérica y Caribe, Miami, Florida. Si alguna declaración de la descripción de coberturas o alguna provisión de la póliza difiere, prevalecerá la póliza emitida localmente por la jurisdicción en la que fue emitida su tarjeta Visa. Este programa está asegurado por: AIG Seguros México, S.A. de C.V.

### **Monto del Beneficio**

Beneficio Básico	Monto Beneficio
Visa Platinum	USD \$500 por artículo - máximo de USD \$10,000 por tarjetahabiente, por periodo de 12 meses.

### **Garantía Extendida**

#### **¿Cómo coordinar una reparación?**

Coordinar una reparación es tan simple como levantar el teléfono. Llame al Centro de Asistencia de Visa para información acerca de la reparación.

#### **¿Están cubiertos los regalos?**

Sí, siempre y cuando el regalo haya sido comprado en su totalidad con una tarjeta Visa activa y cumpla con los términos y condiciones del programa.

#### **¿Qué compras están cubiertas?**

Para tener derecho a la cobertura los artículos deben ser comprados en su totalidad con una tarjeta válida de Visa y deben tener garantía escrita por parte del fabricante del producto, válida en el país donde se realizó la compra, o válida en el país donde el artículo reside, siempre y cuando la garantía original lo cubra.

#### **¿Cuáles artículos no están cubiertos?**

- Botes, automóviles y cualquier otro tipo de vehículo motorizado y sus motores o equipos.
- Otros costos aparte de los cubiertos específicamente en los términos de la garantía escrita del fabricante original del producto, según lo informado por el fabricante original, u otra garantía aplicable.
- Bienes raíces y artículos que con intención de convertirse en parte de un bien raíz.
- Artículos comprados para reventa, uso profesional o comercial.
- Artículos que posean una garantía escrita por parte del fabricante o negocio de menos de tres (3) meses o de más de tres (3) años

#### **¿Necesito guardar copia de los recibos o cualquier otro récord?**

Para presentar el reclamo se necesita copia del recibo de Visa, copia original de la garantía escrita del fabricante del producto y cualquier otra información de garantía. Usted necesita guardar copia de estos documentos

#### **¿Cómo se presenta un reclamo?**

Llame al Centro de Atención de Visa inmediatamente conozca el fallo de su producto.

Nota: Si no da aviso dentro de los 30 días siguientes al fallo de su producto, su reclamo será negado. El representante de Visa le preguntará por alguna información acerca del reclamo, lo dirigirá a una firma de reparación aprobada y le enviará el formulario de reclamo correspondiente. Este formulario debe ser completado en su totalidad, firmado y devuelto junto con toda la información requerida dentro del período estipulado en el formulario. A menos que se especifique lo contrario, la fecha del siniestro será la fecha notificada inicialmente al administrador del siniestro. La cobertura también aplica para las personas que hayan recibido como regalo un producto cubierto.

Sin embargo, la persona que recibe el regalo debe presentar toda la documentación necesaria para soportar el siniestro.

### **¿Qué documentos necesito para presentar un reclamo?**

- El formulario de reclamo completado y firmado.
- El recibo que comprueba el pago realizado con su tarjeta Visa.
- El recibo de la tienda en la cual se especifique la compra del producto.
- Copia original de la garantía escrita otorgada por el fabricante del producto o cualquier otra garantía aplicable.
- Descripción y número de serie del artículo, así como cualquier otra documentación que considere necesaria para sustentar el reclamo. Esto incluye si es necesario, una copia de los récords de mantenimiento y los recibos correspondientes.
- La orden original de la reparación.

Todos los reclamos deben estar completamente documentados.

### **¿Cómo será reembolsado?**

Visa Garantía Extendida le pagará las reparaciones directamente al proveedor de reparación autorizado, si esto no es posible, le reembolsará al tarjetahabiente una vez el reclamo haya sido presentado y aprobado por hasta un monto máximo por año para todos los reclamos.

Sólo se cubren reparaciones efectivas y razonables, realizadas por el proveedor autorizado por el fabricante. En cualquiera de los casos, el pago del proveedor, reemplazo o reparación hecha de buena fe dará por terminada la obligación del proveedor bajo este programa de seguros.

### **¿Debo presentar el reclamo a mi compañía aseguradora?**

Si usted ha adquirido un contrato de servicios o un contrato de garantía extendida, la protección de Garantía Extendida de Visa será secundaria a esa cobertura. Provisiones generales del programa Esta protección le otorga un beneficio sólo a usted, el tarjetahabiente, y a quien reciba el regalo cubierto que usted haya comprado con su tarjeta Visa. Usted deberá hacer todo lo razonable para evitar o disminuir la pérdida o daño a la propiedad cubierta por este programa. El proveedor no utilizará esta provisión para evitar el pago de reclamos. Una vez que usted reporte la ocurrencia de un evento, se abrirá un archivo que permanecerá abierto por seis meses a partir de la fecha del daño o pérdida. No se efectuará pago alguno sobre uno reclamo que no esté documentada en su totalidad de la manera que lo requiere el administrador del reclamo dentro de los seis meses desde la falla del producto. El proveedor se basa en la veracidad de lo notificado en las declaraciones y/o aplicaciones de cada tarjetahabiente y contratista. Cada tarjetahabiente y contratista acuerda que las declaraciones son veraces y están completas. Cualquiera y todas las provisiones relevantes se consideraran nulas en caso de fraude, ocultar información de manera intencional o tergiversación de los hechos por el tarjetahabiente o tomador de la póliza. Si usted presenta un reclamo sabiendo que es falso o fraudulento, incluyendo pero no limitándose al costo de la reparación o servicios, no existirá cobertura para ese reclamo y sus beneficios serán cancelados de acuerdo a las leyes y regulaciones de su país de residencia.

Después de que el proveedor le haya pagado el reclamo de pérdida o daño, todos sus derechos y recursos serán transferidos al proveedor hasta por el costo que éste le haya pagado. Usted deberá dar al proveedor cualquier asistencia necesaria para asegurar sus derechos incluyendo la ejecución de todos los documentos y el proveedor será el encargado de ir a juicio asumiendo los costos correspondientes. No se deberá ejercer ninguna acción legal en contra nuestra hasta sesenta días después de que hayamos recibido pruebas de la pérdida. No se deberá ejercer ninguna acción legal en contra nuestra hasta después de sesenta días a partir del momento estipulado para entregar pruebas de la pérdida. Adicionalmente, no se deberá ejercer ninguna acción legal en contra nuestra a menos que todos los términos de este contrato se hayan cumplido completamente. Esta cobertura está sujeta a los términos y condiciones mencionados e incluye ciertas restricciones, limitaciones y exclusiones. Esta guía del programa es un resumen de los beneficios y no un contrato de servicio. En caso de que exista conflicto entre esta guía del programa y el contrato de servicio, prevalecerán las condiciones del contrato de servicio. El contrato de servicios encuentra en las oficinas del Sponsor y del obligado en cada país donde se otorgue el beneficio. AIG y o el reasegurador que corresponda, no estará obligado a prestar ningún tipo de cobertura o hacer un pago, si hacerlo sería en violación de cualquier ley o reglamento que apliquen sanciones y expondrían a AIG y/o al reasegurador que corresponda, su sociedad matriz o entidad controlante a penalidades bajo la mencionada ley o reglamento. El listado completo de provisiones de este programa de seguros está contenido en la póliza a nombre de Visa International, Latin America and Caribbean Region, Miami, Florida. Si alguna declaración de la descripción de coberturas o alguna provisión de la póliza difiere, prevalecerá la póliza emitida localmente por la jurisdicción en la que fue emitida su tarjeta Visa. Este programa está asegurado por: México AIG Seguros México, S.A. de C.V.

Este servicio es prestado a los tarjetahabientes sin costo adicional y entra en efecto para compras realizadas después del 1 de Enero del 2006, la fecha en que su banco adquirió esta cobertura o en la fecha de emisión de su tarjeta y expira en la fecha de terminación de esta póliza. La cobertura descrita en la guía de producto puede ser cancelada, no renovada, cambiada o modificada en cualquier momento por Visa. Su institución financiera le informará con 30 días de anticipación en el evento de dicha cancelación, no-

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

### Monto del Beneficio

Beneficio Básico	Monto Beneficio
Visa Platinum	USD \$5000 por evento / máximo límite de USD \$10,000 por cuenta por año

## Servicios de Emergencia Médica Internacional (IEMS)

### Sección A. Introducción

#### A.1 Sobre esta guía

Este documento pretende ser una guía de referencia rápida de los servicios médicos de emergencia internacional ("IEMS", el "Programa IEMS", el "Programa" o el/los "beneficio/s") ofrecidos a los tarjetahabientes Visa y sus beneficiarios, según se define en los términos y condiciones. Aquí, el tarjetahabiente encontrará información sobre los servicios médicos de emergencia, inclusive los Términos y condiciones completos (Sección B) y una lista completa de definiciones (Sección C). El Programa IEMS se ofrece durante un viaje elegible, según se define en los Términos y condiciones. AXA Assistance USA, Inc. ("AXA") es el proveedor de servicios de Visa y Visa es cliente de AXA y sus servicios. AXA actúa en representación de los tarjetahabientes Visa y sus beneficiarios, sin obligación alguna de realizar pagos a su favor.

#### A.2. Disposiciones generales del Programa IEMS

##### ¿Cómo presento una solicitud?

El tarjetahabiente, la persona designada por el tarjetahabiente o el representante del tarjetahabiente, según corresponda, debe contactarse con el centro de atención al cliente inmediatamente o dentro del plazo establecido para cada uno de los beneficios suministrados, aun si todavía no posee los documentos a presentar junto con el formulario de reclamo. La demora en la comunicación puede ocasionar la pérdida del beneficio. El operador del centro de atención al cliente responderá todas las preguntas del tarjetahabiente y enviará un formulario de reclamo al tarjetahabiente, el beneficiario o cualquier otra persona que actúe en representación del tarjetahabiente o beneficiario. Al recibir el formulario de reclamo, el tarjetahabiente, la persona designada por el tarjetahabiente o el representante del tarjetahabiente, según corresponda, lo completará y enviará a la dirección abajo indicada, junto con la documentación requerida para cada beneficio ofrecido. Estos documentos se deben enviar dentro del plazo de 90 días a partir del contacto inicial con el centro de atención al cliente a la siguiente dirección:

AXA Assistance USA, Inc.  
703 Waterford Way, Suite 390  
Miami, FL 33126  
U.S.A.

Existen circunstancias ajenas a AXA que pueden afectar el suministro de los servicios o los beneficios aquí mencionados. De ser posible y de conformidad con la ley, AXA arbitrará todos los medios para brindar los servicios o beneficios disponibles para asistir al beneficiario y resolver la emergencia. Importante: los beneficios y servicios aquí descritos no están disponibles para viajes u otros servicios relacionados con Cuba, Irán, Siria, Corea del Norte y Sudán. AXA es una compañía establecida en los Estados Unidos de América. La legislación de los Estados Unidos prohíbe a AXA brindar servicios o beneficios afines en violación de las leyes sobre sanciones de los Estados Unidos o internacionales. Los servicios o beneficios relacionados con Cuba, Irán, Siria, Corea del Norte y Sudán, inclusive el pago de reclamos, no están disponibles. Las restricciones existentes en los países de Cuba, Irán, Siria, Corea del Norte y Sudán se aplicarán rigurosamente y no se admiten excepciones. Consulte las restricciones de los servicios y beneficios relacionados con las leyes sobre sanciones internacionales antes de planificar su viaje. Si desea hacer alguna consulta respecto de la disponibilidad de los servicios antes de viajar, contáctese con nuestro centro de atención al cliente al 1 800 396 9665 (EE .UU. y Canadá) y 1 303 967 1098 (otros países). Las llamadas se pueden realizar por cobrar en todos los casos.

Conversión de los montos a moneda extranjera

Todos los montos aquí mencionados se expresan en dólares estadounidenses. Los pagos bajo el Programa IEMS se realizarán en la moneda local del individuo o la entidad que recibe el pago. La tasa de cambio utilizada será la tasa vigente al momento de brindar los servicios.

## **Sección B. Términos y condiciones delos IEMS**

### **Introducción**

Recomendamos leer la “Sección A. Introducción” antes de leer la siguiente sección. Además, la lectura de la “Sección C. Definiciones de los beneficios descriptos en esta guía” es fundamental para comprender los conceptos utilizados a continuación, así como para conocer las exclusiones aplicables a este beneficio. Nótese que las definiciones que se incluyen a continuación son aplicables para los beneficios descriptos en los términos y condiciones. El beneficio de Servicios Médicos de Emergencia Internacional se ofrecerá a los beneficiarios hasta el límite del beneficio, durante un viaje elegible. Los beneficiarios utilizarán el beneficio al viajar internacionalmente juntos o separados. A fin de utilizar este beneficio, los beneficiarios deben haber comprado un boleto internacional con una tarjeta Visa elegible emitida en la región de América Latina y el Caribe y deben presentar evidencia de compra del boleto internacional. Además, los beneficios incluidos en estos términos y condiciones solo serán válidos para un viaje elegible de hasta sesenta (60) días consecutivos a partir de la salida del país de residencia o el país de emisión de la tarjeta. En caso que el beneficiario no presente evidencia de compra de un boleto internacional adquirido con una tarjeta Visa elegible emitida en la región de América Latina y el Caribe u otra documentación requerida, el centro de atención al cliente solo coordinará la asistencia médica para el beneficiario y no cubrirá ningún gasto relacionado con el Programa IEMS.

### **B.1. ¿Qué cubren los IEMS?**

El beneficio IEMS cubre:

#### 1. Servicios de asistencia médica

- a. Gastos médicos de emergencia, incurridos al tratar un accidente o emergencia médica
- b. Gastos de tratamientos dentales de emergencia, que surjan de una lesión accidental en dientes naturales y sanos durante un accidente o emergencia médica que requiera un tratamiento inmediato para el alivio temporal del dolor y sufrimiento agudo.
- c. Gastos de recetas médicas prescritas por un médico matriculado incurridos al tratar un accidente o emergencia médica cubierta por el Programa IEMS.

#### 2. Servicios de transporte y alojamiento

- a. Evacuación médica de emergencias: En caso que la emergencia médica del beneficiario requiera una evacuación médica de emergencia, por falta de instalaciones médicas adecuadas en el lugar del accidente o la emergencia médica, el centro de atención al cliente coordinará la evacuación médica de emergencia y se aplicarán los beneficios Visa Platinum. Servicios Médicos de Emergencia Internacional (IEMS) adecuados a los gastos habituales y razonables incurridos para la evacuación médica de emergencia hacia el establecimiento médico más cercano equipado para brindar un tratamiento de emergencia adecuado.
- b. Repatriación de restos: Frente a la muerte inesperada del beneficiario durante un viaje elegible, nuestro centro de atención al cliente garantizará la obtención de las autorizaciones gubernamentales adecuadas y abonará los gastos habituales y razonables para preservar y trasladar los restos mortales del beneficiario, así como el féretro necesario para la repatriación de los restos mortales hacia el país de residencia del beneficiario. No se incluyen gastos de funeral.
- c. Repatriación del beneficiario: si nuestro centro de atención al cliente determinara que la admisión del beneficiario en un establecimiento médico del país de residencia del beneficiario es médicamente necesaria, el centro de atención al cliente coordinará el traslado y se aplicarán los beneficios adecuados a los gastos habituales y razonables incurridos para la repatriación del beneficiario a un establecimiento médico equipado para brindar el tratamiento adecuado en el país de residencia.
- d. Regreso anticipado o estadía extendida: si existiere un cargo adicional impuesto por la compañía de transporte aplicable al cambio de boleto, ya sea para un regreso anticipado o estadía extendida del beneficiario como consecuencia de la muerte, emergencia médica o accidente de otro beneficiario en un viaje compartido, este beneficio cubrirá el costo del cambio de boleto internacional a un boleto internacional comparable al del itinerario original. Si no hubiera modo de cambiar el boleto internacional, este beneficio cubrirá los costos de un nuevo boleto internacional comparable al del itinerario original. Este beneficio solo cubre el regreso del beneficiario aplicable al país de residencia. El centro de atención al cliente deberá otorgar la aprobación previa o coordinar y hacer todos los trámites necesarios para trasladar al beneficiario a su hogar.
- e. Regreso de un mayor a cargo o menor a cargo: en caso que el beneficiario sea hospitalizado en un país extranjero, excepto en el país de residencia o el país de emisión de la tarjeta, durante más de cinco (05) días durante un viaje elegible, este beneficio cubrirá los costos aplicables al cambio de boleto a un boleto comparable al del itinerario original para el mayor a cargo o menor a cargo y un viaje ida y vuelta para otro individuo (acompañante) que acompañe al mayor a cargo o menor a cargo de regreso al país de residencia

o país de emisión de la tarjeta. El acompañante viajará en la misma clase que el itinerario original del mayor a cargo o menor a cargo.

f. Convalecencia: si el beneficiario debe atravesar un período de convalecencia como resultado de una hospitalización cubierta a causa de un accidente o emergencia médica, este beneficio cubrirá los costos de hasta cinco (5) noches de alojamiento comparable al alojamiento del beneficiario durante el viaje elegible al momento del accidente o emergencia médica. El centro de atención al cliente debe otorgar la aprobación previa o coordinar y hacer todos los arreglos necesarios. Si el beneficiario no se contacta con el centro de atención al cliente antes de la mencionada convalecencia, el beneficiario solo será reembolsado por los gastos habituales y razonables del alojamiento comparable.

g. Acompañante de habitación en caso que el beneficiario sea hospitalizado durante más de cinco (5) días (y esté cubierto por este beneficio) y se encuentre viajando solo, este beneficio cubrirá el costo de un boleto para una persona designada por el beneficiario para viajar y permanecer con el beneficiario, así como los costos de hasta cinco (5) noches de alojamiento comparable al alojamiento del beneficiario durante el viaje elegible. El centro de atención al cliente debe otorgar la aprobación previa o coordinar y hacer todos los arreglos necesarios. Si el beneficiario no se contacta con el centro de atención al cliente antes de los mencionados arreglos, el beneficiario solo será reembolsado por los gastos habituales y razonables del alojamiento comparable.

Nótese que los montos del beneficio para el programa iems son diferentes. Los montos específicos se establecen en la sección B.2 que se incluye a continuación. Existen circunstancias ajenas a axa que pueden afectar el suministro de los servicios o los beneficios aquí mencionados. De ser posible y de conformidad con la ley, axa arbitrará todos los medios para brindar los servicios o beneficios disponibles para asistir al beneficiario y resolver la emergencia. Importante los beneficios y servicios aquí descriptos no están disponibles para viajes u otros servicios relacionados con Cuba, Irán, Siria, Corea del Norte y Sudán. Axa es una compañía establecida en los Estados Unidos de América. La legislación de los Estados Unidos prohíbe a AXA brindar servicios o beneficios afines en violación de las leyes sobre sanciones de los Estados Unidos o internacionales. Los servicios o beneficios relacionados con Cuba, Irán, Siria, Corea del Norte y Sudán, inclusive el pago de reclamos, no están disponibles. Las restricciones existentes en los países de Cuba, Irán, Siria, Corea del Norte y Sudán se aplicarán rigurosamente y no se admiten excepciones. Consulte las restricciones de los servicios y beneficios relacionados con las leyes sobre sanciones internacionales antes de planificar su viaje. Si desea hacer alguna consulta respecto de la disponibilidad de los servicios antes de viajar, contáctese con nuestro centro de atención al cliente vía telefónica al 1 800 396 9665 (EE. UU. y Canadá) y 1 303 967 1098 (otros países). Las llamadas se pueden realizar siempre por cobrar.

#### **¿Cuándo se ofrecen los beneficios IEMS?**

El beneficio se otorgará para incidentes ocurridos durante un viaje elegible que se hayan producido hasta el día número sesenta (60) a partir de la fecha de salida del país de residencia o el país de emisión de la tarjeta. Si el beneficiario es hospitalizado, el beneficio se extenderá hasta que ocurra el primero de estos dos eventos:

- Se alcancen los límites máximos del beneficio, o
- El beneficiario sea dado de alta del hospital.

#### **¿Cómo se accede al Programa IEMS?**

El tarjetahabiente, la persona designada por el tarjetahabiente o el representante del tarjetahabiente debe contactarse con el centro de atención al cliente inmediatamente o dentro del plazo de 30 días a partir de la ocurrencia del accidente o la emergencia médica. La demora en la comunicación con el centro de atención al cliente puede resultar en la pérdida del beneficio.

#### **¿Cuáles son las principales características del beneficio IEMS?**

- Este beneficio está disponible en cualquier lugar del mundo, excepto en el país de residencia del beneficiario o el país de emisión de la tarjeta.
- El beneficio es válido para un viaje elegible de hasta sesenta (60) días consecutivos a partir de la fecha de salida del país de residencia o el país de emisión de la tarjeta.

#### **¿Qué sucede si la emergencia médica es tan severa que produce la muerte o requiere una evacuación médica de emergencia?**

En caso de muerte del beneficiario durante un viaje elegible, nuestro centro de atención al cliente garantizará la obtención de todos los permisos necesarios y se aplicarán los beneficios adecuados a los costos de repatriación de los restos mortales, así como al fétreo necesario para el traslado de los restos del beneficiario a su país de residencia. No se incluyen gastos de funeral. Si un médico matriculado certifica que la gravedad o naturaleza de la enfermedad o lesión del beneficiario requiere una evacuación médica de emergencia y si el centro de atención al cliente la aprueba y autoriza, previa consulta con el médico matriculado, nuestro centro de atención al cliente garantizará la obtención de todos los permisos y trámites necesarios, así como la aplicación de los beneficios adecuados sobre los costos de la evacuación médica de emergencia.

### **¿La evacuación médica de emergencia debe ser aprobada con anticipación?**

Sí, la evacuación médica de emergencia debe ser aprobada y autorizada por el centro de atención al cliente previa consulta con el médico matriculado a cargo, quien certificará que el accidente o la emergencia médica requiere la evacuación médica de emergencia. El beneficiario debe obtener una aprobación previa del centro de atención al cliente, quien hará los arreglos necesarios para realizar la evacuación médica de emergencia. La condición médica del beneficiario debe requerir la evacuación inmediata del lugar del accidente o la emergencia médica al hospital más cercano equipado para brindar el tratamiento médico necesario; o bien, si después de haber recibido tratamiento en un hospital local, la condición médica requiere el traslado del beneficiario al establecimiento médico calificado más cercano o a su país de residencia para la hospitalización.

### **¿Qué tipo de transporte se suministrará en caso de evacuación médica de emergencia?**

Se ofrecerá cualquier medio aéreo, terrestre o marítimo necesario para transportar al beneficiario durante una evacuación médica de emergencia. El transporte especial incluye ambulancias aéreas, ambulancias terrestres y autos privados.

### **¿Se necesita aprobación previa para la repatriación del beneficiario?**

Sí, la repatriación debe ser aprobada y autorizada por el centro de atención al cliente previa consulta con el médico matriculado a cargo, quien certificará que el accidente o la emergencia médica requiere la repatriación. El beneficiario debe obtener una aprobación previa del centro de atención al cliente, quien hará los arreglos necesarios para realizar la repatriación. La condición médica del beneficiario debe requerir la atención hospitalaria continua en un hospital equipado para ofrecer el tratamiento médico necesario en su país de residencia.

### **¿Qué tipo de transporte se suministrará en caso de repatriación?**

Se ofrecerá cualquier medio aéreo, terrestre o marítimo necesario para transportar al beneficiario durante una evacuación médica de emergencia. El transporte especial incluye ambulancias aéreas, ambulancias terrestres y autos privados.

### **¿Se necesita aprobación previa en caso de repatriación de restos mortales?**

Sí, se debe informar a nuestro centro de atención al cliente y una vez aprobado el reclamo, el centro de atención al cliente hará los trámites necesarios para la repatriación de los restos mortales.

### **¿Se necesita aprobación previa en caso de Regreso anticipado?**

Sí, se debe informar a nuestro centro de atención al cliente y una vez aprobado el reclamo, el centro de atención al cliente hará los trámites necesarios para el traslado del beneficiario y se aplicarán los beneficios adecuados a los costos incurridos por el beneficiario.

### **¿Cómo puede el tarjetahabiente obtener un certificado de beneficios ("Certificado Schengen") durante un viaje elegible a países europeos para participar en el acuerdo de Schengen?**

El tarjetahabiente tiene dos opciones para obtener un Certificado Schengen:

- (i) el tarjetahabiente puede llamar a nuestro centro de atención al cliente para solicitar un Certificado Schengen, que será enviado dentro de las 48 horas posteriores a la solicitud, por fax o correo electrónico, sin cargo adicional para el tarjetahabiente; o
- (ii) el tarjetahabiente puede registrarse en la página de productos Visa y obtener el Certificado Schengen. En este caso, el Certificado Schengen será enviado por correo electrónico al tarjetahabiente, una vez que éste complete el formulario. El Programa IEMS cumple con todos los requerimientos del Consejo de la Unión Europea para obtener una visa Schengen.

### **¿El beneficiario deberá pagar todos sus gastos médicos?**

En el momento que el beneficiario se contacte con nuestro centro de atención al cliente con motivo de un accidente o emergencia médica, nuestro centro de atención al cliente coordinará los servicios suministrados y, cuando sea posible, se aplicarán los beneficios adecuados a todos los gastos médicos cubiertos. El pago o reembolso de los gastos médicos cubiertos por nuestro centro de atención al cliente en nombre del beneficiario solo será posible si se cumplen los siguientes requisitos:

- a. El beneficiario pagó su boleto internacional con una tarjeta Visa elegible emitida en la región de América Latina y el Caribe.
- b. El centro de atención al cliente fue notificado al momento de brindar los servicios o dentro del plazo de treinta (30) días a partir del accidente o emergencia médica, en caso que no sea necesaria la aprobación previa del centro de atención al cliente según los términos y condiciones de este beneficio.
- c. Se suministró al centro de atención al cliente toda la documentación requerida dentro del plazo de noventa (90) días a partir de la fecha en que se brindaron los servicios médicos. Pueden aplicar ciertas restricciones según la ubicación del accidente o emergencia médica y/o los requisitos del proveedor médico. Si el beneficiario no pudiera o



decidiera no contactar al centro de atención al cliente, deberá contactar a un médico matriculado o un hospital autorizado, pagar los servicios médicos suministrados y enviar una factura detallada al centro de atención al cliente para la consideración del reembolso.

### **¿Qué hospitales están aprobados para brindar el beneficio IEMS?**

Los hospitales aprobados para brindar el beneficio IEMS son aquellos que:

- poseen una licencia válida (si se requiere por ley);
- tienen como actividad comercial primaria el tratamiento y cuidado de personas enfermas o lesionadas;
- mantienen un personal de uno o más médicos disponibles permanentemente;
- brindan servicios de enfermería las 24 horas y tienen al menos una enfermera titulada permanentemente;
- tienen instalaciones organizadas para proveer diagnóstico y realizar cirugías, ya sea en el establecimiento o en instalaciones disponibles para el hospital como resultado de negociaciones previas.
- No son, excepto incidentalmente, un hogar de ancianos, asilo o lugar de convalecencia para ancianos o un establecimiento que funciona como centro de recuperación de adicciones a las drogas o alcohol.

### **B.2. ¿Cuál es el monto del beneficio de los IEMS?**

En el caso de una emergencia médica o accidente durante el transcurso de un viaje elegible, un beneficiario tiene acceso a los montos de los beneficios correspondientes a los servicios aplicables que se establecen a continuación:

Servicios de asistencia médica

- a. Gastos médicos de emergencia
- b. Tratamiento odontológico de emergencia
- c. Gastos en medicamentos con receta

Los servicios de asistencia médica tendrán un monto de beneficio máximo que no superará los USD 50.000 por beneficiario Servicios de alojamiento y transporte

- a. Evacuación médica de emergencia
- b. Repatriación de restos mortales
- c. Repatriación del beneficiario
- d. Retorno anticipado o estadía prolongada del beneficiario
- e. Retorno anticipado de un mayor a cargo o de un menor a cargo
- f. Convalecencia
- g. Acompañante de habitación

El servicio de transporte o alojamiento tendrá un monto de beneficio máximo que no superará el monto total de USD 100.000 por emergencia médica o accidente. En el caso de que el beneficiario cuente con seguro válido o cualquier otra cobertura bajo otro programa, todos los gastos del beneficiario deben ser pagados por su seguro o cualquier otra cobertura bajo otro programa antes de que el beneficiario pueda utilizar el beneficio de iems. El tratamiento se debe recibir por recomendación de un médico matriculado. Asimismo, los beneficios de IEMS están sujetos a las limitaciones y exclusiones que se establecen a continuación en la sección B.3.

### **B.3 ¿Qué es lo que no incluye el beneficio de los IEMS?**

Limitaciones y exclusiones:

1. Toda enfermedad crónica de la que la persona tenga conocimiento al momento del accidente o de la emergencia médica o una consecuencia relacionada a una enfermedad crónica.
2. Toda condición pre-existente de la que la persona tenga conocimiento al momento del accidente o de la emergencia médica o una consecuencia relacionada a una condición pre-existente.
3. Toda emergencia médica que ocurra como resultado de un viaje elegible realizado en contra de la opinión médica o que tenga lugar durante el tratamiento de una condición pre-existente fuera del país de residencia del beneficiario o del país de emisión de la tarjeta.

4. Tratamiento, complicaciones o efectos secundarios que resulten de la ingestión de fármacos por una enfermedad psicológica; el tratamiento de una enfermedad psicológica; la consulta y el tratamiento determinados por un psiquiatra o psicólogo; enfermedades, lesiones y gastos que surjan del uso de narcóticos, fármacos o medicamentos tomados sin receta médica y el tratamiento del alcoholismo o todo tipo de drogadicción y toda complicación que surja de estos, incluyendo, sin carácter taxativo, servicios o programas para el tratamiento del alcoholismo y la drogadicción.
5. Toda complicación debida a embarazo, parto, aborto espontáneo o provocado, incluso cuando tienen lugar durante el primer trimestre del embarazo.
6. Tratamiento de toda enfermedad o lesión auto infligida, como por ejemplo suicidio o intento de suicidio y cualquier consecuencia derivada de estas, que haya tenido lugar cuando el beneficiario estaba en estado de enajenación o no.
7. Estar bajo la influencia de drogas ilegales, medicamento no tomado según las indicaciones o narcóticos, salvo que hayan sido recetados por un médico matriculado.
8. Tratamiento o complicaciones causadas por el Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) o el Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (sida ) y el Complejo Relacionado con el sida (arc , según sus siglas en inglés). Tratamiento de enfermedades de transmisión sexual.
9. Todo tratamiento quiropráctico; tratamiento homeopático; acupuntura, terapia ocupacional, fisioterapia.
10. Todo tratamiento o servicio provisto por instituciones o centros de tratamiento de rehabilitación, instituciones o centros de tratamiento geriátrico e instituciones que no sean hospitales, incluyendo, sin carácter taxativo, baños termales, spas y clínicas de hidroterapia.
11. Todo tratamiento odontológico o de ortodoncia, salvo en el caso de atención odontológica de emergencia.
12. Exámenes o pruebas diagnósticas que forman parte de un examen físico de rutina o un tratamiento programado, incluyendo, sin carácter taxativo, lo siguiente: vacunas; exámenes de vista y audición de rutina; optometría y corrección de la vista; gafas; lentes de contacto; audífonos y toda clase de mantenimiento o ajuste de estos; prótesis; compra o alquiler de humidificadores, atomizadores, caminadores o bastones, inhaladores, equipos de ejercicio o equipos similares.
13. Cirugía plástica cosmética, salvo cirugía reconstructiva realizada como resultado de un accidente o de una emergencia médica.
14. Trasplantes de órganos o el transporte de estos.
15. Tratamientos podológicos, incluyendo, sin carácter taxativo, callosidades, callos, pies planos, arcos vencidos, enfermedades congénitas y todo tipo de prótesis.
16. Tratamiento de la disfunción sexual o problemas sexuales. Servicios o cuidados relacionados con la esterilidad masculina o femenina. Servicios o cuidados relacionados con el control de la natalidad.
17. Todo tratamiento que no esté relacionado con un accidente o una emergencia médica.
18. Todo tipo de servicio o cuidado recibido por el beneficiario en lo que respecta a control de peso o al tratamiento de la obesidad, ya sea en forma de dieta, inyección de líquidos, medicamento o cirugía de cualquier tipo.
19. Tratamiento de toda emergencia médica, accidente o gastos incidentales que resulten directa o indirectamente de la participación del beneficiario en guerras, revoluciones, disturbios civiles, conspiraciones, motines, disturbios públicos, casos de fuerza mayor, huelgas, actos de sabotaje, guerras civiles o internacionales, revueltas, terrorismo o cualquier actividad delictiva o ilegal, ya sea como autor, cómplice o en cualquier otro carácter, incluyendo, sin carácter taxativo, peleas físicas iniciadas por el beneficiario.
20. Todo tipo de gastos de hotel, restaurante, taxi, celular o cualquier otro gasto de telefonía o datos, relacionados o no con una emergencia médica o accidente.
21. Comisiones e impuestos bancarios aplicados sobre transacciones de transferencias bancarias.
22. Todo costo de atención o tratamiento médico incurrido por el beneficiario luego de la finalización del viaje elegible, relacionado o no con un accidente o emergencia médica, que apareció o se diagnosticó durante el viaje del beneficiario.
23. Enfermedades relacionadas con el trabajo o sus consecuencias.
24. Todo tratamiento o servicio que no se proporcione específicamente en virtud de este beneficio.
25. Honorarios por historias clínicas.
26. Los costos funerarios.
27. Todo tratamiento, chequeo o servicio médico conocido antes del comienzo del viaje elegible o gastos médicos incurridos en los casos en los que el viaje se haya realizado con el fin específico de asegurar el tratamiento médico.
28. Tratamiento de una emergencia médica o accidente que resulte de la práctica de un deporte o una actividad, ya sea de forma profesional o amateur o cualquier otro deporte o actividad que puedan suponer un riesgo para la vida del beneficiario, independientemente de si se produce o no por propia irresponsabilidad, falta de destreza o falta de experiencia del beneficiario, incluyendo, sin carácter taxativo, las siguientes:

- a. Paracaidismo
- b. Parapente
- c. Aladeltismo
- d. Conducción de vehículos todo terreno
- e. Alpinismo
- f. Deportes de invierno que no se practican en un completo bajo condiciones de Seguridad normales
- g. Automovilismo
- h. Motociclismo y cualquier tipo de carreras salvo carrera a pie
- i. Viajes en globo

29. Tratamiento de una emergencia médica o accidente que resulte del incumplimiento de las leyes, reglas, reglamentaciones o normas de seguridad normales vigentes en el lugar donde se proveyeron los servicios médicos. Existen circunstancias fuera del control de axa que podrían afectar la provisión de los servicios o beneficios mencionados en esta guía. Cuando sea posible y de permitirse legalmente, axa hará todo lo posible para proporcionar los servicios o beneficios disponibles para atender al beneficiario y solucionar la emergencia. ¡Importante! Los beneficios y servicios que se describen en la presente no están disponibles para viajes a Cuba, Irán, Siria, Corea del Norte y Sudán, ni otros servicios relacionados con estos destinos. Axa es una compañía con base en los Estados Unidos de América. Las leyes de los Estados Unidos prohíben a axa proporcionar servicios o beneficios asociados, que violen las leyes estadounidenses u otras internacionales sobre sanciones. Los servicios o beneficios relacionados con Cuba, Irán, Siria, Corea del Norte y Sudán, incluyendo, sin carácter taxativo, el pago de reclamos, no están disponibles. Las restricciones existentes en países como Cuba, Irán, Siria, Corea del Norte y Sudán se aplican de manera estricta y no se permiten excepciones. Tenga en cuenta las restricciones de servicios y beneficios relacionados con leyes internacionales sobre sanciones antes de planificar su viaje. Si tiene alguna inquietud en cuanto a la disponibilidad de servicios antes de su viaje, comuníquese con nosotros llamando a nuestros números de teléfono del centro de atención al cliente: 1 800 396 9665 (EE.UU. y Canadá) y 1 303 967 1098 (otros países). Las llamadas siempre se pueden realizar con cobro revertido.

#### **B.4 ¿Cómo presento un reclamo?**

El tarjetahabiente, la persona designada por el tarjetahabiente o el representante del tarjetahabiente deben comunicarse con el centro de atención al cliente de inmediato o dentro de los treinta (30) días de la fecha del accidente o de la emergencia médica. La demora de la comunicación puede dar lugar a la pérdida del beneficio.

Plazos para la presentación de documentación: no más de noventa (90) días a partir de la fecha en la que se proveyeron los servicios médicos. Los documentos requeridos para el cobro del beneficio de servicios médicos de emergencia son los siguientes:

- Copia del estado de cuenta de su tarjeta Visa elegible, copia del boleto internacional de transporte por aire, mar o tierra relacionado con el viaje elegible y comprobante de que se pagó íntegramente con la tarjeta Visa elegible del tarjetahabiente, emitida en la región de América Latina y el Caribe.
- Copia de todas las facturas detalladas que le haya entregado su proveedor de servicios médicos o cualquier otro proveedor.
- Copia de los recibos que le haya entregado su proveedor de servicios médicos.
- Comprobante de las fechas del viaje.
- Comprobante de pago de un seguro primario válido o cualquier otra cobertura bajo otro programa.
- Copia de todos los informes médicos, incluyendo el nombre y la dirección de los establecimientos médicos utilizados y de los médicos que prestaron el servicio.
- Formulario de reclamo, debidamente completado.
- En el caso de repatriación de restos mortales, copia autenticada del certificado de defunción.

Presente copias electrónicas de toda la documentación mencionada arriba al centro de atención al cliente del centro de asistencia de Visa a [visa\\_iemsclaims@axa-assistance.us](mailto:visa_iemsclaims@axa-assistance.us).

O, si prefiere, envíe la documentación por mensajería a la dirección que se indica a continuación:

AXA Assistance USA, Inc.  
703 Waterford Way, Suite 390  
Miami, FL 33126  
U.S.A.

## **Información de cuenta y de facturación**

Importante: el tarjetahabiente debe comunicarse directamente con la institución financiera que emitió su tarjeta Visa elegible por inquietudes relacionadas con su cuenta, como por ejemplo saldo de la cuenta, línea de crédito, información de facturación (incluyendo tipos de cambio para el cálculo de transacciones), controversias comerciales o información sobre cualquier otro servicio o beneficio no descrito en esta guía. Puede encontrar el número de teléfono de su institución financiera en el reverso de su tarjeta Visa o en su resumen mensual. Provisiones generales del programa Todos los beneficios de IEMS descritos en la presente están sujetos a cambio o cancelación. Por lo tanto, este documento puede modificarse periódicamente y usted debe comunicarse con el centro de atención al cliente o con su institución financiera para garantizar que cuenta con la información más actualizada. Los beneficios de IEMS entran en vigencia al comienzo del viaje elegible y cesarán en sesenta (60) días a partir de la fecha del viaje elegible o en el momento de culminación del viaje elegible.

El beneficio de IEMS no es un contrato ni una póliza de seguro y está diseñado como declaración informativa general de los beneficios de IEMS disponibles a través de Visa en la región de América Latina y el Caribe. No se podrá iniciar ninguna acción legal luego de transcurrido un (1) año del momento de notificación por parte de AXA Assistance USA al beneficiario de la decisión respecto de la aplicación de los beneficios de IEMS. Los beneficios de IEMS son administrados por: AXA Assistance USA, Inc. Si necesita presentar un reclamo o tiene una inquietud acerca de este programa, llame al centro de asistencia de Visa, las 24 horas del día, los 365 días del año, al (800)-396-9665 (EE.UU. y Canadá) y al (303) 967-1098 (otros países). Siempre puede realizar la llamada con cobro revertido.

## **Sección C. Definiciones correspondientes a los beneficios descritos en esta guía**

**Accidente:** evento físico repentino, inesperado e incontrolable que le sucede al beneficiario durante un viaje elegible.

**Región de América Latina y el Caribe:** región comprendida por los siguientes países: Antigua, Argentina, Aruba, Bahamas, Barbados, Bermuda, Bolivia, Brasil, Belice, Islas Caimán, Chile, Colombia, Costa Rica, Curasao, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Guyana, Haití, Honduras, Jamaica, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, St. Kitts-Nevis, St. Lucia, Trinidad y Tobago, Uruguay y Venezuela.

**Beneficiario:** el tarjetahabiente, su cónyuge y los hijos considerados menores a cargo.

**Centro de atención al cliente:** canal de comunicación e instalaciones disponibles (equipos, sistemas y personal) cuyo fin es proporcionar una interfaz entre Visa y los clientes. Se puede comunicar con el centro de atención al cliente a través de los siguientes números de teléfono: 1 800 396 9665 (EE.UU. y Canadá) y 1 303 967 1098 (otros países). Siempre puede realizar la llamada con cobro revertido.

**Compañía aérea:** compañía mencionada en la Guía Oficial de Aerolíneas (OAG, Official Airline Guide) o en la ABC World Airways Guide, con licencia, certificado o autorización similar para el transporte aéreo regular, emitida por las autoridades competentes del país en el que está registrada la aeronave y que, de acuerdo con dicha autorización, mantenga y publique horarios y tarifas para los vuelos de pasajeros entre aeropuertos en horarios regulares y específicos.

**Condición pre-existente:** cualquier condición u otro problema de salud o incidente del que el paciente tiene conocimiento y que ha sido clínicamente documentado, diagnosticado o tratado por un médico matriculado o una condición que requirió un cambio de medicamento o de dosis dentro de los 180 días anteriores al comienzo de un viaje elegible.

**Enfermedad crónica:** toda condición, problema de salud o incidente (i) que perdure en el tiempo y no se solucione o sea recurrente; o (ii) que se crea que está resuelto o curado; o (iii) del que el paciente tenga conocimiento; o (iv) para el cual se haya diagnosticado una condición, tratado o requerido un cambio de medicamento o de dosis; y que haya ocurrido en cualquier momento antes de un viaje elegible y haya sido clínicamente documentada por un médico matriculado. La enfermedad crónica incluye recaídas o períodos de convalecencia. Como ejemplo de enfermedades crónicas podemos mencionar, sin carácter taxativo, infartos con antecedentes de hipertensión, colesterol alto o diabetes; obstrucciones intestinales con antecedentes de cirugías abdominales anteriores, tales como apendicitis; bronquitis o neumonía aguda en un paciente con bronquitis crónica o enfermedad pulmonar obstructiva crónica; accidente cerebrovascular en un paciente con antecedentes de fibrilación atrial; accidente cerebrovascular en un paciente con antecedentes de hipertensión, colesterol alto o diabetes; hemorragia cerebral u otra hemorragia interna en un paciente en tratamiento con anticoagulantes; fracturas que involucren el lugar de una fractura antigua o una prótesis; osteopenia u osteoporosis; enfermedad pulmonar obstructiva crónica; asma; cálculos renales en un paciente con antecedentes de cálculos renales; colitis; gota; diverticulitis en un paciente con antecedentes de divertículos o diverticulitis; ciática; reducción del gasto cardíaco; enfermedad vascular periférica en un paciente con antecedentes de arterioesclerosis; artritis; cálculos biliares; infecciones severas en pacientes con condiciones inmunológicas deficientes o farmacológicamente inmunodeprimidos; recurrencia de cualquier tipo de cáncer, incluyendo remisiones; trombosis venosa profunda o embolia pulmonar en un paciente con una condición conocida de predisposición a la tromboembolia, como por ejemplo cáncer, cirugía mayor reciente, fractura de un miembro inferior o de cadera.

**Emergencia médica:** condición médica repentina, imprevista y urgente que requiere de servicios o tratamiento médico inmediato o de tratamiento quirúrgico para aliviar dolores agudos y sufrimiento durante un viaje elegible y que puede impedir la finalización del viaje elegible, para la cual el beneficiario busca tratamiento y para la cual se pagan servicios médicos de conformidad con los términos y condiciones de estos beneficios.

**Empresa de transporte:** empresa que opera un medio de transporte, incluso una compañía aérea.

**Formulario de reclamo:** documento a suministrar por el centro de atención al cliente, ante la notificación de un incidente o solicitud de beneficio, que debe completarse y devolverse junto con todos los documentos requeridos dentro de los plazos para cada uno de los beneficios presentados.

**Gastos habituales y razonables:** significa que el beneficio para el beneficiario incluirá tratamientos, insumos y servicios de emergencia médica necesarios desde el punto de vista médico, siempre que no superen los cargos típicos o estándar para tratamientos, insumos y servicios de emergencia médica similares en la comunidad o localidad donde se proporciona el tratamiento de emergencia médica.

**Iems:** servicios médicos de emergencia internacional.

**Mayor a cargo:** padre o madre del tarjetahabiente, de 70 años como mínimos y sustentados financieramente por el tarjetahabiente.

**Médico matriculado:** profesional con título en medicina o doctor de osteopatía calificado para proporcionar servicios médicos o realizar cirugías de conformidad con las leyes del país donde se desarrollan estos servicios profesionales. Esta definición excluye a quiroprácticos, fisioterapeutas y terapeutas homeopáticos y naturopáticos.

**Medio de transporte:** cualquier medio de transporte operado por una empresa de transporte en virtud de una licencia válida para el transporte pago de pasajeros, incluyendo:

- Aire: aeronave operada por una compañía aérea, debidamente autorizada por las autoridades competentes para operar vuelos programados regulares; y
- Tierra y mar: todos aquellos incluidos en esta definición, con la exclusión de (i) vehículos de alquiler, salvo aquellos que han sido alquilados por una empresa de transporte para el transporte pago de pasajeros; (ii) taxis, (iii) transfers de compañías de alquiler de autos en hoteles o estacionamientos fuera de los límites del aeropuerto.

Menores a cargo: hijos solteros del tarjetahabiente, menores de 23 y que:

a) residan con el tarjetahabiente o estén bajo su responsabilidad; y

b) sustentados financieramente por el tarjetahabiente. Esta definición incluye a los hijastros del tarjetahabiente.

**País de emisión de la tarjeta:** país de la región de América Latina y el Caribe en el que una institución financiera emitió al beneficiario su tarjeta Visa elegible.

**País de residencia:** país en el que el beneficiario mantiene su hogar y lugar principal de residencia fijo y permanente efectivo y al que el beneficiario tiene la intención de regresar.

**Programa de recompensas:** programa desarrollado/ofrecido por cualquier tarjeta Visa y su banco emisor de la región de América Latina el Caribe, que permite al tarjetahabiente obtener valor (millas, dinero en efectivo, etc.) y canjearlo (productos, viajes, etc.) bajo cualquier programa de recompensas de Visa o de viajero frecuente o boletos adicionales sobre los que se han aplicado todos los impuestos y tasas al momento de emisión de un boleto pagado con cualquier tarjeta Visa.

**Tarjetahabiente:** persona que tiene una tarjeta Visa elegible y activa, emitida a su nombre en la región de América Latina y el Caribe, como titular o titular adicional.

**Tarjeta Visa elegible:** las siguientes tarjetas son elegibles para el beneficio de los iems: tarjeta Visa Platinum, Signature o Infinite emitida por una institución financiera en la región de América Latina y el Caribe; cualquier otra tarjeta Visa donde una institución financiera de la región de América Latina y el Caribe ha comprado el beneficio de IEMS.

**Viaje elegible:** itinerario internacional, fuera del país de residencia del beneficiario y el país de emisión de la tarjeta, que cumpla con una de las siguientes características:

- El monto total del boleto internacional se pagó a una compañía de transporte con una tarjeta Visa elegible; o
- Los boletos internacionales se compraron por canje de puntos de un programa de fidelización, siempre que la tasa de embarque y los posibles impuestos se hayan pagado con una tarjeta Visa elegible; o
- De no cobrarse tasa de embarque ni impuestos, los boletos se compraron por canje de puntos obtenidos a través de la utilización de un programa de recompensas de Visa válido. Asimismo, los beneficios establecidos en estos términos y condiciones solo son válidos para un viaje elegible de hasta sesenta (60) días consecutivos a partir de la fecha de partida del país de residencia o del país de emisión de la tarjeta de dicho viaje elegible.

Si el asegurado sufre lesiones múltiples como consecuencia de un solo accidente, la compañía abonará el monto de beneficio mayor que corresponda. El beneficio por fallecimiento se abonará al beneficiario designado por el asegurado, o si no se ha realizado dicha designación, al primer beneficiario supérstite incluido en la póliza, de la siguiente manera:

- Cónyuge, o, de no haber,
- Hijos, en partes iguales, o, de no haber,
- Padres, en partes iguales, o, de no haber,
- Hermanos, en partes iguales, o, de no haber,
- Albacea testamentario o administrador designado por los tribunales locales

Por pérdidas que deriven de la exposición inevitable del asegurado a los elementos que ocasionan el accidente, los beneficios se abonarán como si resultaran de una lesión. La pérdida debe producirse dentro de los 365 días de ocurrido el accidente. La compañía abonará el beneficio por pérdida de vida si el cuerpo del asegurado no puede ser localizado en un período de un año con posterioridad al aterrizaje forzoso, encallamiento, hundimiento o naufragio de un medio de transporte en el que dicha persona era pasajero, y en consecuencia haya perdido la vida de conformidad con lo establecido en la póliza. Este seguro no cubre pérdidas causadas por:

1. Trauma emocional del asegurado, enfermedad mental o física, embarazo, parto o aborto, infección bacteriana o viral (excepto por infección bacteriana causada por el accidente o por el consumo accidental de una sustancia contaminada con bacterias) o cualquier disfunción psicológica;
2. Suicidio, intento de suicidio o heridas auto-infligidas;
3. Guerras, ya sean declaradas o no. Las guerras no incluyen actos guerrilleros;
4. Heridas sufridas por el asegurado durante un viaje en taxi, o al subir o bajar del mismo

La cobertura descrita en el presente puede ser modificada o cancelada sin previo aviso. Este seguro tiene validez a partir de lo que acontezca en última instancia de la fecha en que el emisor de su tarjeta eligió esta cobertura, o la fecha de emisión de su tarjeta y caducará en la fecha de vencimiento de la póliza.

La descripción de esta cobertura no constituye contrato de seguro y solo reviste el carácter de declaración informativa general de la cobertura que Visa Inc. brinda a toda América Latina y el Caribe. En algunos casos, de conformidad con las disposiciones de la póliza válida del lugar emitido en la jurisdicción donde se emitió su tarjeta Visa internacional, los montos de los beneficios expresados en dólares estadounidenses se convertirán al equivalente en moneda local y determinados detalles de la cobertura pueden ser distintos de los delineados en este documento. AIG y/o el reasegurador que corresponda, no estará obligado a prestar ningún tipo de cobertura o hacer un pago, si hacerlo sería en violación de cualquier ley o reglamento que apliquen sanciones y expondrían a AIG y/o al reasegurador que corresponda, su sociedad matriz o entidad controlante a penalidades bajo la mencionada ley o reglamento. La totalidad de las disposiciones correspondientes a este plan de seguro están incluidas en la póliza archivada en Visa Inc., Latin America and Caribbean Region, Miami, Florida.

En caso de diferencia entre la descripción de la cobertura y cualquier cláusula de la póliza, regirá lo dispuesto en las disposiciones de la póliza válida del lugar emitida en la jurisdicción donde se emitió su tarjeta Visa internacional. El plan está asegurado por: AIG Seguros México, S.A. de C.V.

La compañía aseguradora es miembro de AIG Property Casualty, Inc., 175 Water Street, New York, NY 10038. Si tiene dudas con respecto a este programa, puede recibir información las 24 horas del día, 365 días del año, llamando al Centro de Asistencia Global al Cliente de Visa. Si quiere enviar un reclamo favor de enviar el formulario completo con los documentos necesarios al administrador de beneficios a la siguiente dirección:

AIG Property Casualty, Inc. c/o AXA Assistance Maipú 255 Piso 17 C1084ABE, Buenos Aires, Argentina

Si usted tiene preguntas sobre este programa, póngase en contacto con el administrador de reclamos, 24 horas al día, 365 días al año, en LACclaim@ap-visa.com o llame al número telefónico de servicio al cliente que aparece al respaldo de su tarjeta Visa. Los beneficiarios deben notificar la pérdida dentro de los 90 días, o tan pronto como sea posible. Una vez recibida la prueba de pérdida en forma completa y aceptable para efectuar un reclamo válido, la compañía enviará el pago al asegurado dentro de los diez (10) días hábiles.

Beneficio Básico	Monto Beneficio
VISA Platinum	USD \$500,000

#### Aviso importante

La descripción de estos programas y beneficios es sólo una herramienta de orientación sobre las coberturas para ciertos tarjetahabientes Visa en América Latina y el Caribe y se encuentra actualizada a abril de 2015. Estos beneficios sólo aplican a tarjetas Visa con capacidad de uso internacional. Este documento es un resumen de la póliza destinado a ser distribuido en su totalidad a tarjetahabientes. Si un emisor Visa utiliza extractos o porciones de este material para ser distribuido a tarjetahabientes lo hace bajo su propio riesgo. Estas descripciones no son pólizas de garantía. Los seguros descritos están sujetos a términos y condiciones e incluyen ciertas restricciones, limitaciones y exclusiones, y todas las coberturas están sujetas a cambio o cancelación sin previo aviso. Los servicios y la cobertura del seguro son proporcionados por terceras partes. Visa no es una compañía de seguros. El detalle de la totalidad de las disposiciones referentes a los planes de seguro está detallado en las pólizas. Si hay cualquier diferencia entre las descripciones en esta presentación y la póliza firmada por el tarjetahabiente a nivel local, regirá la póliza vigente a nivel local (en la jurisdicción donde fue emitida la tarjeta Visa). Es de exclusiva responsabilidad del emisor asegurar que sus programas de tarjetas, contratos para tarjetahabientes, beneficios y características de tarjetas, y otras revelaciones y prácticas están en pleno cumplimiento de todas las leyes, reglamentos y demás disposiciones legales que puedan aplicar. El emisor debe revisar el programa de beneficios de tarjeta con su asesor jurídico para que su programa de beneficios de tarjeta y revelaciones y contratos para tarjetahabientes relacionados con tales beneficios o características de tarjeta, cumplan con todos los requisitos legales aplicables. Visa no hace representaciones o garantías en cuanto a la información contenida en el presente documento. Este material no constituye asesoramiento ni opinión legal. Las coberturas y beneficios provistos por este programa, incluyendo cualquiera que sea proporcionado por las compañías de seguros afiliadas a AIG y AXA, quedarán nulas y sin efecto si violan las sanciones económicas o comerciales de los Estados Unidos de América tales como, pero no limitado a, las sanciones administradas y reguladas por la Oficina de Control de Activos Extranjeros (OFAC, según sus siglas en inglés) del Departamento de Tesorería de los Estados Unidos de América. Los montos de los beneficios están denominados en dólares de los EE.UU. El pago de los reclamos se hará en la moneda local donde lo requiera la ley, usando la Tasa de Cambio Oficial publicada en la fecha de pago del reclamo.

### **Comisiones**

Las comisiones aplicables a la tarjeta podrá consultarlas en nuestra página web [www.cibanco.com](http://www.cibanco.com) , Home: "Consulta los costos y las comisiones de nuestros productos" o en el listado publicado en cualquiera de nuestras sucursales.

**IMPORTANTE:** Los cambios en nuestras comisiones se darán a conocer a través de nuestro portal [www.cibanco.com](http://www.cibanco.com) y/o en el listado de comisiones publicado en la red de sucursales.

Todas las comisiones descritas anteriormente, serán cargadas a su tarjeta CIBanco Multicurrency Student. Adicionalmente pueden existir otras comisiones derivadas del uso de cajeros automáticos ajenos a CIBanco.

### **Aclaraciones**

Se tendrá un plazo de 90 días naturales a partir de que se efectúa la transacción para realizar alguna aclaración. En caso de no ser reclamada en este plazo, se dará por aceptada, quedando CIBanco libre de toda responsabilidad sobre la misma.

### **Devoluciones**

Si observa transacciones o aclaraciones que usted no haya realizado, por favor comuníquese a CIDirecto, desde el extranjero consulte nuestro portal o bien envíe un correo electrónico a la Unidad Especializada de Consultas y Reclamaciones ([techeverria@cibanco.com](mailto:techeverria@cibanco.com)). El plazo que CIBanco ofrece para responder las aclaraciones es de 45 a 180 días naturales, tanto en operaciones nacionales como extranjeras.

### **Cancelación**

Cualquier cambio o devolución de mercancías adquiridas con la tarjeta CIBanco Multicurrency Platinum, ya sea total o parcial, deberá sujetarse a las políticas de cada establecimiento y en su caso, a las que regulen las leyes correspondientes. CIBanco no acepta ninguna responsabilidad por los errores cometidos por terceros, cualquier otro concepto que se encuentre relacionado con los bienes y servicios que se paguen o adquieran con la tarjeta CIBanco Multicurrency Platinum.

Si usted desea cancelar su tarjeta CIBanco Multicurrency Platinum, deberá presentarse a cualquier sucursal de CIBanco.

### **Responsabilidad**

CIBanco no será responsable de las fallas que no permitan completar las transacciones de la tarjeta CIBanco Multicurrency Platinum, cuando éstas sean consecuencia de casos de fuerza mayor, o bien por fallas en los sistemas de cómputo o interrupción de las comunicaciones, incluidos teléfonos y terminales punto de venta.





**VISA**

 Plástico  
biodegradable

[cibanco.com](http://cibanco.com)