



## Garantía Extendida



Como tarjetahabiente de VISA con este beneficio usted cuenta con una cobertura de Garantía Extendida que duplica el periodo de reparación gratuita otorgado por el fabricante original del producto o de la tienda, hasta por un año adicional en los productos cubiertos, que tengan garantía escrita de tres meses o más, o de tres años o menos por parte del fabricante o de la tienda. El artículo debe ser adquirido en su totalidad por una tarjeta VISA activa.

## ¿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, ó 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 del un bien raíz.
- Artículos comprados para reventa.
- 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 presento el reclamo?

El tarjetahabiente o beneficiario tiene dos opciones para abrir un reclamo:

### 1. Portal de Beneficios

El tarjetahabiente puede acceder el Portal de Beneficios Visa a través del enlace [www.visa.com/portalbeneficios](http://www.visa.com/portalbeneficios)

- a. Una vez en la página principal del Portal de Beneficios, hacer clic en "Iniciar Sesión" o en "Regístrese Ahora"
- b. Hacer clic en "Reclamos"
- c. Hacer clic en "Crear un Reclamo"
- d. Seleccione un Producto en el menú desplegable
- e. Elija el beneficio para el cual abrirás el Reclamo y acepte los términos y condiciones
- f. Completar toda la información requerida y haga clic en "Guardar". Este paso genera el número de caso de reclamo.
- g. Adjunte todos los documentos requeridos
- h. Haga clic en "Enviar"

### 2. Centro de Atención al Cliente Visa

- a. Favor contacta al Centro de Atención al Cliente Visa
- b. El tarjetahabiente recibirá un paquete inicial que contiene el formulario de reclamo y la lista de documentos necesarios para cada reclamo
- c. Todos los documentos requeridos, incluyendo el formulario de reclamo, tienen que ser enviados electrónicamente a [lacclaim@ap-visa.com](mailto:lacclaim@ap-visa.com)
- d. Si el tarjetahabiente así lo prefiere, puede enviar todos los documentos requeridos por correo regular a:

**Administrador de Reclamos**  
**Visa Card Benefits Administration**  
Maipú 255, Piso 17  
C1084ABE, Buenos Aires, Argentina

## ¿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 todas 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 a adquirido un contrato de servicios o un contrato de garantía extendida, la protección de Garantía Extendida de VISA será secundaria a esa cobertura.

## Por favor tenga en cuenta las siguientes provisiones del programa en General

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 un 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 servicio se encuentra en las oficinas del Sponsor y del obligado en cada país donde se otorgue el beneficio.

AlG 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 AlG 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:

País	Compañía
Argentina	La Meridional Compañía Argentina de Seguros, S.A.
Bolivia	AIG Chile Compañía de Seguros Generales S.A.
Brasil	AIG Seguros Brasil S.A.
Chile	AIG Chile Compañía de Seguros Generales S.A.
Colombia	AIG Seguros Colombia S.A.
Ecuador	AIG Metropolitana Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.
El Salvador	AIG Seguros El Salvador S.A.
Guatemala	AIG Seguros Guatemala S.A.
Honduras	AIG Seguros Guatemala S.A., Sucursal Honduras
Jamaica	AIG Jamaica Insurance company Limited
México	AIG Seguros Mexico, S.A. de C.V.
Panamá	AIG Seguros Panamá, S.A.

Paraguay	AIG Chile Compañía de Seguros Generales S.A.
Perú	AIG Chile Compañía de Seguros Generales S.A.
Puerto Rico	AIG Latin America I.I. – Puerto Rico
Uruguay	AIG Seguros Uruguay S.A.
Venezuela	C.A. de Seguros American International

Las compañías aseguradoras listadas (exceptuadas las que aparecen marcadas con un \*) son compañías miembros de AIG Property Casualty, Inc., 175 Water Street, New York, NY 10038.

Las compañías miembros de AIG PC proporcionan garantía en forma de reaseguros por cualquier compañía no miembro listada.

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](mailto:LACclaim@ap-visa.com) o llame al número telefónico de servicio al cliente que aparece al respaldo de su tarjeta Visa.

NOTA: Los beneficios descritos anteriormente no se aplican a todas las tarjetas emitidas en América Latina o el Caribe. Por favor verifique con su banco que las coberturas apliquen a su tarjeta de crédito.

## Monto del beneficio

Beneficio básico	Monto del beneficio
Visa Gold	USD 1.000 por evento/máximo límite de USD 5.000 por cuenta por año
Visa Platinum	USD 5.000 por evento/máximo límite de USD 10.000 por cuenta por año
Visa Signature	USD 5.000 por evento/máximo límite de USD 10.000 por cuenta por año
Visa Infinite	USD 5.000 por evento/máximo límite de USD 25.000 por cuenta por año

Beneficio opcional	Beneficio decidido por el banco emisor
Visa Classic	<ul style="list-style-type: none"> <li>• USD 500 por evento/máximo límite de USD 500 por cuenta por año</li> <li>• USD 1.000 por evento/máximo límite de USD 1.000 por cuenta por año</li> <li>• USD 500 por evento/máximo límite de USD 2.500 por cuenta</li> <li>• USD 1.000 por evento/máximo límite de USD 1.000 por cuenta</li> <li>• USD 2.000 por evento/máximo límite de USD 10.000 por cuenta</li> <li>• USD 5.000 por evento/máximo límite de USD 25.000 por cuenta</li> </ul>

## 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. Por favor confirmar con su representante Visa la vigencia de esta información antes de comunicar dichos beneficios a sus clientes y/o a tarjetahabientes. Tarjetahabientes deben consultar con su banco emisor para verificar que la cobertura aplica a su tarjeta Visa. 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.

Estos términos y condiciones descritos en este documento no aplican a las tarjetas Visa emitidas en Brasil.