



# Retraso del equipaje

Términos y Condiciones

**VISA** donde  
quieras estar

Si el equipaje documentado no llega al destino de Viaje Cubierto para el que se emitió el pasaje, el Asegurado, calificará para recibir la cantidad estipulada en la tabla de Monto del beneficio sin importar la cantidad de equipaje “documentado”.

**NOTA:** La definición de Asegurado para todas las tarjetas Visa Business (Empresarial) elegibles, aplica para todos los Viajes Cubiertos que hayan sido comprados en su totalidad a partir del 1 de Abril del 2020.

Para tarjetas elegibles Visa Corporate Platinum emitidas en Puerto Rico y las Islas Vírgenes de los Estados Unidos, el beneficio aplica para Viajes Cubiertos pagados en su totalidad a partir del 1 de Enero de 2021. La cobertura está sujeta a los términos y condiciones generales de la póliza de seguros.

## ¿Qué necesito para estar cubierto?

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

## Definiciones pertinentes

### Asegurado (favor de referirse a la tabla de Monto del beneficio)

- Tarjetas Visa Business (Empresarial):** el tarjetahabiente y/o a quien le haya comprado el pasaje con la tarjeta Visa elegible.
- Tarjetas Visa Corporate (Corporativa):** solamente el tarjetahabiente, su cónyuge y/o sus hijos menores de 23 años a quienes les haya comprado el pasaje con su tarjeta Visa elegible.

- Cuentas CTA (Central Travel Account):** Solamente el usuario de la cuenta Visa CTA, las personas aquí listadas, cuyo boleto haya sido comprado a través de una cuenta de viaje de Visa Central con una cuenta CTA, que incluye empleados de la compañía, clientes, proveedores y / o consultores de empleados de la compañía que viajen a eventos patrocinados por la compañía, miembros de la junta de la compañía, Cónyuge del empleado si viaja con el empleado de la compañía..
- Visa Purchasing (Compras):** solamente el tarjetahabiente, su cónyuge y/o sus hijos menores de 23 años a quienes les haya comprado el pasaje con su tarjeta Visa elegible.

**Cónyuge:** Esposo o esposa o pareja de hecho del titular de la tarjeta según lo legislado o regulado por la ley local y que vive en la misma residencia que el titular de la tarjeta en el país de origen del titular de la tarjeta.

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

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

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

**Viaje Cubierto:** Un viaje internacional o nacional (donde corresponda), independientemente de su origen y destino, en el que se haya pagado la tarifa completa del Asegurado a un Transportista Común con la tarjeta Visa válida y/o a través del Programa de Recompensas Visa.

## ¿Qué está cubierto?

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

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

## ¿Qué no está cubierto?

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

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

## Monto del beneficio

La cobertura se aplica hasta un monto máximo dependiendo de su tipo de tarjeta, como se indica en las tablas a continuación.

### Beneficio principal / Monto del beneficio

<b>Visa Business Signature</b>	• USD 500
<b>Visa Business Infinite</b>	• USD 600
<b>Visa Corporate Platinum*</b>	• USD 500
<b>Visa Corporate Signature</b>	• USD 500
<b>Visa Corporate Infinite</b>	• USD 600

\*Para tarjetas elegibles Visa Corporate Platinum emitidas en Puerto Rico y las Islas Vírgenes de los Estados Unidos, el beneficio aplica para Viajes Cubiertos pagados en su totalidad a partir del 1 de Enero de 2021.

### Beneficio opcional / Monto del beneficio según la elección del banco emisor

<b>Visa Business Basic</b>	• USD 500
<b>Visa Business Everyday</b>	• USD 600
<b>Visa Business T&amp;E</b>	• USD 500
<b>Visa Business Platinum</b>	• USD 500
<b>Visa Corporate Prepaid</b>	• USD 500
<b>Visa Corporate Basic</b>	• USD 500
<b>Visa Corporate T&amp;E</b>	• USD 500
<b>Visa Corporate Plus</b>	• USD 500
<b>Visa Corporate Platinum</b>	• USD 500
<b>Visa CTA Air 250K</b>	• USD 500
<b>Visa CTA Air 100K</b>	• USD 500
<b>Visa Purchasing</b>	• USD 500

## ¿Cómo se reporta un reclamo?

El titular de la tarjeta o el beneficiario tienen dos opciones para abrir un reclamo:

### Portal de Beneficios

El titular de la tarjeta puede acceder al Portal de Beneficios de Visa a través del enlace: [www.visa.com/portalbeneficios](http://www.visa.com/portalbeneficios)

1. Una vez en la página de inicio del Portal de Beneficios, haga clic en **"Login"** (Iniciar sesión) o **"Enroll"** (Inscribirse).
2. Haga clic en **"Claims"** (Reclamos).
3. Haga clic en **"Create Claim"** (Crear reclamo).
4. Elija un producto del menú desplegable.
5. Elija el beneficio que necesita para presentar un Reclamo y acepte todos los términos y condiciones.

6. Complete toda la información solicitada y haga clic en **"Save"** (Guardar). Este paso crea el número de caso del reclamo.
7. Adjunte todos los documentos necesarios.
8. Haga clic en **"Submit"** (Enviar).

**En caso de que tenga dudas o preguntas en cualquier etapa del proceso, por favor contáctenos por Chat.**

#### Por correo electrónico

1. Por favor envíe su solicitud a [lacclaim@ap-visa.com](mailto:lacclaim@ap-visa.com) incluyendo el beneficio para el cual quiere abrir su reclamo.
2. El titular de la tarjeta recibirá un paquete inicial que contiene el formulario de reclamo y la lista de documentos que se necesitan para cada reclamo.

Todos los documentos necesarios, incluido el formulario de reclamo, deben enviarse electrónicamente a [lacclaim@ap-visa.com](mailto:lacclaim@ap-visa.com)

## Documentación de reclamos

- Copia del estado de cuenta de la tarjeta Visa que muestra el cargo total por el/los boleto(s).
- Una copia del boleto del Transportista Común como prueba de que la tarifa de viaje completa ha sido cargada a su tarjeta Visa.
- Informe del Transportista Común declarando el retraso del equipaje.
- Formulario de transferencia bancaria.
- Copia del documento nacional de identificación
- Es posible que se requiera información adicional.

#### Notas

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

Si necesita reportar un reclamo o tiene alguna pregunta acerca de este programa, contacte al administrador de reclamos, las 24 horas del día, los 365 días del año en [LACclaim@ap-visa.com](mailto:LACclaim@ap-visa.com). O bien, llame al número de servicio al cliente que se encuentra al reverso de su tarjeta Visa.

Los montos del beneficio están expresados en Dólares Americanos. En los países que así lo exijan, los pagos de indemnizaciones o reembolsos se realizarán en moneda nacional y en un pago único utilizando la tasa de cambio indicada en el estado de cuenta presentado por el titular de la tarjeta como comprobante de gastos o compra, si aplica, o utilizando la tasa de cambio según el Banco Central o entidad correspondiente a la fecha en la que el Asegurado realizó el pago al proveedor de servicio o realizó su compra en el caso de pagos o compras en efectivo.

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

## Exclusiones generales

- Suicidio, intento de suicidio o lesión intencionalmente auto infligida;
- Enfermedad a menos que esté específicamente cubierta en la Póliza o Beneficio;
- Anomalías congénitas y condiciones que surgen o resultan de esa condición;
- Cirugía cosmética o plástica electiva a menos que sea médicamente necesario como resultado de una lesión o accidente;
- Pérdidas causadas directa o indirectamente, total o parcialmente por tratamiento médico o quirúrgico, excepto que sea necesario únicamente como resultado de una lesión o accidente;
- Infección bacteriana, excepto infección bacteriana de una lesión, o excepto infección bacteriana por la ingestión accidental de una sustancia contaminada por bacterias;
- Cualquier reclamo que ocurra como resultado de: Guerra, guerra civil, invasión, insurrección, revolución, poder usurpado o acción tomada por la autoridad gubernamental para obstaculizar, combatir o defender contra tal ocurrencia;
- Cualquier reclamo que ocurra como resultado de la participación en el servicio militar, naval o aéreo de cualquier país;
- Accidente que ocurre mientras un pasajero está en; u operando; o aprendiendo a operar; o sirviendo como miembro de la tripulación de cualquier aeronave, excepto lo dispuesto en la póliza;
- Accidente o reclamo que ocurra como resultado de la participación en cualquier deporte de equipo profesional, semiprofesional o interescolar o cualquier deporte de contacto corporal;
- Accidente o reclamo que ocurra como resultado de la participación en concursos de velocidad usando un vehículo motorizado o bicicleta; en paracaidismo, ala delta, saltos en bungee, buceo o submarinismo, montañismo, o mientras se conduce una motocicleta (más de 100 cc);
- Accidente o reclamo que ocurra bajo la influencia de drogas, alcohol u otros estupefacientes, a menos que estos sean prescrito por un médico y tomado según lo prescrito;
- Depresión, ansiedad, trastorno mental o nervioso o curas de descanso;
- Un asegurado que viaja en contra del consejo de un médico;
- Lesión a la cual una causa contribuyente fue la comisión, o intento de cometer, un acto ilegal por o en nombre del Asegurado o sus beneficiarios;
- El uso, liberación o escape de materiales nucleares que directa o indirectamente resultan en reacción nuclear o radiación o contaminación radioactiva; o la dispersión, liberación o aplicación de materiales biológicos o químicos patógenos o venenosos.
- Cualquier gasto cubierto bajo cualquier política de compensación laboral o responsabilidad del empleador;
- Cobertura o pagos que de hacerlos constituyen una violación a la ley o regulación de sanciones que expondría a las compañías miembros de AIG Insurance Company y/o al Reasegurador correspondiente, si correspondiese, su compañía matriz o su entidad controladora a cualquier sanción bajo cualquier ley o regulación sobre sanciones

## Disposiciones Generales del Programa

Esta descripción de la cobertura no es un contrato de seguro o póliza y pretende ser una declaración general informativa de la cobertura disponible por Visa International Service Association en toda la región de América Latina y el Caribe, que ha sido actualizada en Octubre 2020. Los tarjetahabientes deben consultar con el banco emisor de su tarjeta para que verifique las coberturas que aplican a su tarjeta Visa. Estos beneficios están disponibles para las tarjetas Visa con capacidad de uso internacional. Esta política está archivada en las oficinas de Visa International Service Association.

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

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

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

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