

PROTECCIÓN DE COMPRAS

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los titulares de tarjetas Visa pueden aprovechar la seguridad ofrecida por la Protección de Compra de Visa. Si algo que compró con su tarjeta se daña accidentalmente o se lo roban dentro de los 180 días de la compra, está protegido.

Los siguientes términos y condiciones aplican exclusivamente para las tarjetas Visa elegibles emitidas en Argentina.

La compañía aseguradora indemnizará (reparará o reemplazará las Compras Cubiertas) al Asegurado los daños materiales sufridos como consecuencia de un accidente que afecte a los bienes muebles adquiridos y abonados completamente por el Asegurado mediante la tarjeta Visa elegible.

Se cubrirán los accidentes ocurridos exclusivamente dentro de los 180 (ciento ochenta) días de adquirido el bien y siempre que la adquisición del mismo haya sido efectuada durante la vigencia de la presente cobertura. Se computará como fecha efectiva de compra o adquisición del bien la que figure en el resumen de cuenta y/o comprobante/cupón de compra extendido oportunamente al momento de la adquisición.

La compañía aseguradora también indemnizará al Asegurado por el robo de los bienes muebles adquiridos y abonados completamente por el Asegurado mediante la utilización de la tarjeta Visa elegible, cuando este hecho se produzca dentro de los 180 (ciento ochenta) días de adquirido el bien y siempre que la compra se efectúe durante la vigencia de la presente cobertura. Se computará como fecha efectiva de compra o adquisición del bien la que figure en el resumen de cuenta y/o comprobante/cupón de compra extendido oportunamente al momento de la adquisición.

Se entenderá que existe robo cuando medie apoderamiento ilegítimo de los bienes objeto del seguro, con fuerza en las cosas o intimidación o violencia en las personas, sea que tengan lugar antes del hecho para facilitararlo o en el acto de cometerlo o inmediatamente después, para lograr el fin propuesto o la impunidad (Art. 164 del Código Penal). Por intimidación se entenderá únicamente la amenaza directa o indirecta de daño físico inminente al Asegurado o sus allegados.

¿Qué se necesita para estar cubierto?

- La compra debe haber sido realizada íntegramente con su tarjeta, para el titular o como obsequio, a excepción de los artículos enumerados más abajo.
- No se requiere registro de compra para ser elegible para esta cobertura.

PROTECCIÓN DE COMPRAS

¿Qué está cubierto?

- Si el Asegurado o persona que recibe el regalo cuenta con otro seguro que cubra la compra especificada (como seguro de hogar o de alquiler de vehículos), el mismo actúa como seguro principal y el seguro de compras Visa elegible aplicará como cobertura secundaria. Se pagará el monto no reembolsado por la compañía de seguros principal y hasta el monto pagado por Asegurado con su tarjeta Visa elegible. Este beneficio se hace extensivo al dueño del artículo. (Por ejemplo, cuando un artículo es adquirido para una empresa, dicha empresa reclamará el beneficio).
- En el caso de producirse un daño sobre una compra cubierta, se indemnizará el menor de los siguientes valores:
 - El precio real de compra del bien dañado o,
 - el costo de reparación, siempre que el bien pueda ser reparado o,
 - el costo de reposición del bien asegurado.
- En el caso de producirse un robo sobre una Compra Cubierta, se indemnizará el menor de los siguientes valores:
 - El precio real de compra del bien robado o
 - el costo de reposición del bien asegurado.
- La compañía aseguradora tiene derecho a sustituir el pago en efectivo por el reemplazo del bien, o por su reparación, siempre que sea equivalente y tenga iguales características al siniestrado.
- Cuando el bien dañado forme parte de un juego o conjunto, la compañía aseguradora sólo indemnizará el daño de la pieza individual afectada por el siniestro, sin tomar en cuenta el menor valor que podría tener el juego respectivo en virtud de quedar incompleto a raíz del siniestro.
- En ningún caso la compañía aseguradora pagará un monto superior al monto de compra real cargado en el resumen de cuenta Visa elegible o bien el cupón/comprobante de compra.

¿Qué no está cubierto?

- Drones, consolas de videos juegos, relojes electrónicos, anteojos electrónicos y similares
- Bicicletas, Automotores, motocicletas, scooters, aeronaves, barcos, veleros y cualquier otro vehículo que requiera licencia para circular, como así también sus partes 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.
- Joyas, alhajas, relojes de pulsera, colgante o de bolsillo, encendedores y lapiceras.
- Instrumentos científicos, de precisión, de óptica o utilizados para la salud.
- Objetos de arte.
- Plantas, animales, artículos consumibles o perecederos (incluyendo alimentos, medicamentos, cosméticos, combustibles, explosivos).
- Terrenos o edificios (incluyendo pero no limitándose a casas y departamentos), artículos instalados de forma permanente, que hagan parte de la decoración o estructuras.

PROTECCIÓN DE COMPRAS

- 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.
- Artículos que el Asegurado dañe por alteraciones (incluyendo cortaduras, coseduras o moldeado).
- 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.
- No se cubre el robo o daño en relación, cámaras o video grabadoras contenidos en el equipaje a menos que el Asegurado las lleve en el equipaje de mano, bajo la supervisión personal del Asegurado o la supervisión del acompañante de viaje del socio Visa elegible (una persona ya conocida por el socio).
- Hurto o Extravío
- 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 y el Asegurado no haya ejercido Debido Cuidado para prevenir o disminuir la pérdida o daño.
- Pérdida de artículos por estar desatendidos (dejados a la vista del público, lejos del alcance, sin cuidado o control del Asegurado 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, a aerolíneas, servicio postal u otro servicio de reparto).
- 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 con garantía de satisfacción.
- Artículos comprados para reventa.
- 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.
- 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.
- Elementos perdidos o robados de, en o por automóviles, donde no hay señales de entrada con violencia o cuando los artículos se encontraban a simple vista, salvo que estuviesen en el baúl u

PROTECCIÓN DE COMPRAS

otro compartimiento similar debidamente cerrado con llave y no pudieran ser vistos desde el exterior.

- 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 por fallas mecánicas, aumento de tensión, falla eléctrica, falla de software o falla de datos, incluyendo, Daños o pérdida debido al uso normal, rotura, fraude, deterioro gradual y/o abuso.
- Daños causados por fallas en el aprovisionamiento de la corriente eléctrica, gas o agua de la red pública. O bien, fallas de telecomunicaciones o de sistema satelital. Daños o pérdida debido al uso normal, rotura, fraude, deterioro gradual y/o abuso
- El uso contrariando a las instrucciones del fabricante.
- Daños que se manifiesten exclusivamente como defectos estéticos, incluyendo ralladuras en superficies pintadas, pulidas o esmaltadas.
- Daños causados por roedores, insectos, vermes, gérmenes, moho, oxidación, efectos de temperatura, vapores, humedad, humo, hollín, polvo, trepidaciones de máquinas, ruidos, olores y luminosidad
- Defectos inherentes del producto.
- Bienes adquiridos en el exterior que no hubieran sido declarados debidamente en la aduana al momento de su ingreso al país, según las disposiciones vigentes en materia aduanera.
- Cuando el delito haya sido instigado o cometido por o en complicidad con cualquier miembro de la familia del Asegurado o personas allegadas.
- Actos ilegales, fraude o abuso de o con respecto a los bienes asegurados.
- Terremoto, meteorito, maremoto, erupción volcánica, tornado, vendaval, huracán o ciclón, granizo o inundación.
- Hechos de guerra civil o internacional, rebelión, sedición o motín, tumulto popular, conmoción civil, vandalismo, guerrilla o terrorismo, huelga o lock-out.
- Secuestro, confiscación, incautación o decomiso u otras decisiones, legítimas o no de la autoridad o de quien se la arroge.
- Dolo o culpa grave del Asegurado.
- OFAC (*): La cobertura proporcionada por esta póliza será de nulidad absoluta si viola una sanción económica o comercial de los Estados Unidos incluyendo, no taxativamente, las sanciones que la Oficina de Control de Activos Extranjeros (“OFAC”) del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos administre y controle el cumplimiento. De manera similar, todo reclamo que viole las sanciones económicas o comerciales de los Estados Unidos será rechazado de acuerdo con los requisitos de dicha sanción. Esta exclusión se aplicará de igual manera a la cobertura afectada directamente por sanciones emitidas por cualquier otro país.

PROTECCIÓN DE COMPRAS

Monto del beneficio

Beneficio principal	Monto del beneficio
Visa Platinum	La cobertura está limitada a USD 5,000 por evento y hasta USD 10,000 por cuenta por un período de 12 meses

¿Cómo se reporta un reclamo?

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

1. Portal de Beneficios

En caso de que tenga dudas o preguntas en cualquier etapa del proceso, podrá contactarse por chat.

El titular de la tarjeta puede acceder al Portal de Beneficios de Visa a través del enlace www.visa.com/portalbeneficios

- a. Una vez en la página de inicio del Portal de Beneficios, haga clic en “Login” (Iniciar sesión) o “Enroll” (Inscribirse).
- b. Haga clic en “Claims” (Reclamos).
- c. Haga clic en “Create Claim” (Crear reclamo).
- d. Elija un producto del menú desplegable.
- e. Elija el beneficio que necesita para presentar un Reclamo y acepte todos los términos y condiciones.
- f. Complete toda la información solicitada y haga clic en “Save” (Guardar). Este paso crea el número de caso del reclamo.
- g. Adjunte todos los documentos necesarios.
- h. Haga clic en “Submit” (Enviar).

2. Por correo electrónico

- a. Envíe su solicitud a laclaim@ap-visa.com incluyendo el beneficio para el cual quiere abrir su reclamo.
- b. 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.
- c. Todos los documentos necesarios, incluido el formulario de reclamo, deben enviarse electrónicamente a laclaim@ap-visa.com

3. Por correo

Administrador de reclamos
Administración de beneficios de la tarjeta Visa
Maipú 255, Piso 17
C1084ABE, Buenos Aires, Argentina

PROTECCIÓN DE COMPRAS

Documentación de reclamos

- Factura o recibo de la compra en la que se detalle el artículo
- Resumen de cuenta Visa Elegible o comprobante de la compra Visa elegible
- Reporte emitido por el cuerpo de bomberos (en caso de incidente como consecuencia de fuego).
- Copia del presupuesto de reparación
- Copia de la página de declaraciones de cualquier póliza de seguro aplicable incluido el seguro de vivienda, alquiler o auto. Si no tiene una póliza aplicable, deberá presentar una nota donde se informe esta situación.
- Copia de la declaración final de cualquier reclamo efectuado a cualquier compañía de seguros que comprenda el siniestro (incluida la documentación de cualquier rechazo y/o denegación de cobertura).
- En el caso de robo, se debe acompañar la denuncia emitida por la policía o autoridad competente. La misma deberá realizarse dentro de las 24 h de ocurrido el incidente.
- Formulario de transferencia.
- Es posible que se requiera información adicional.

Notas: El titular de la tarjeta es la única persona autorizada para abrir un reclamo.

Obligaciones del Asegurado

El socio Visa elegible deberá cumplir con las siguientes cargas u obligaciones:

- Conservar y facilitar en caso de siniestro la factura de compra del bien asegurado donde se incluya la identificación del mismo.
- En caso de robo de celular/Smartphone, se solicitará suspensión temporal de línea y/o baja de imei
- Tomar las medidas de seguridad razonables para prevenir el siniestro.
- No hacer abandono de la cosa dañada (para la cobertura de daños) o no hacer abandono del bien asegurado (para la cobertura de robo).
- Conservar los restos sin introducir cambios que hagan más difícil establecer la causa del daño mismo, salvo que se efectúen para disminuir el daño o en el interés público.
- Abstenerse de reponer o reparar el bien dañado (para la cobertura de daños) o de reponer el bien robado (para la cobertura de robo) sin autorización de la compañía aseguradora, salvo que la reposición o reparación inmediata sean necesarias para precaver perjuicios mayores que de otra manera serían inevitables. En tal caso, deberá conservar y facilitar al Asegurador los comprobantes respectivos.
- Cuando el bien hubiera sido adquirido en el exterior, conservar y facilitar en caso de siniestro el certificado de importación extendido por el control aduanero al que hubiera estado sometido el bien siniestrado para su ingreso al país.

En el caso de robo el Socio Visa elegible deberá:

PROTECCIÓN DE COMPRAS

- Denunciar, sin demora o tan pronto le sea posible, a las autoridades policiales el acaecimiento del siniestro.
- Producido el siniestro, cooperar diligentemente en la identificación de los ladrones para obtener la restitución de los objetos siniestrados y si ésta se produce, dar aviso inmediatamente al asegurador.

El incumplimiento de estas cargas y obligaciones por parte del Asegurado implicará la caducidad de sus derechos.

Recuperación de bienes

En el caso de robo, si los objetos se recuperaran antes del pago de la indemnización, ésta no tendrá lugar. Los objetos se considerarán recuperados cuando estén en poder de la policía, justicia u otra autoridad.

Si la recuperación se produjera dentro de los 180 (ciento ochenta) días posteriores al pago de la indemnización, el socio Visa elegible tendrá derecho a conservar la propiedad de los bienes con devolución de la respectiva suma a la compañía aseguradora. El Asegurado podrá hacer uso de este derecho hasta treinta días después de tener conocimiento de la recuperación; transcurrido ese plazo, los objetos pasarán a ser propiedad del Asegurador, obligándose el Socio Visa elegible a cualquier acto que se requiera para ello.

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. 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. El pago de reclamos se hará en moneda local según lo requiera la ley local con el tipo de cambio publicado en la fecha de pago del reclamo. 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.

* Visa no es una compañía de seguros. Los servicios y la cobertura del seguro son proporcionados por AIG a los tarjetahabientes a través de sus compañías de seguros o compañías asociadas en el país cuyo emisor haya aceptado otorgar estos servicios y cobertura. Las compañías de seguro son quienes deciden 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 los servicios y la cobertura están sujetas a cambios o cancelación de los términos y condiciones generales del seguro.