

Términos y Condiciones

Protección de teléfono celular



Como Tarjetahabiente Visa con este beneficio, tiene cobertura si su teléfono celular elegido se Daña Accidentalmente o es Robado, en cuyo caso se le reembolsará hasta el límite que se muestra (por evento) en la tabla de valores de este beneficio.

¿Qué necesito para estar cubierto?

- Deberá pagar el estado de cuenta de servicio de la línea del Teléfono Celular Elegible con su Tarjeta Elegible Visa.
- La cobertura comienza el primer día del mes calendario siguiente al pago del estado de cuenta del Teléfono Celular Elegible usando una Tarjeta Elegible.
- Si el Tarjetahabiente no realiza el pago del estado de cuenta de su teléfono celular con una Tarjeta Elegible en un mes en particular, la cobertura de la póliza se suspenderá el primer día del mes calendario posterior a la fecha de facturación.

¿Qué está cubierto?

- Reembolso del Teléfono Celular Elegible que sufra Daño Accidental, Robo o Hurto.
- Sujeto a estos términos y condiciones, se reembolsará al Tarjetahabiente por la menor de las siguientes cantidades: 1) el costo real de reparación del teléfono celular elegible; o 2) hasta la cantidad que se muestra en la tabla de Monto de beneficio opcional después de que el deducible ahí indicado se haya aplicado por primera vez al costo de reparación o de reemplazo del teléfono celular elegible.
- El beneficio es en exceso a cualquier otro seguro (relacionado con la protección para teléfono celular) al que pueda solicitar el pago.
- La cobertura se limita a un evento por año.
- La batería estándar o antena estándar proporcionada por el fabricante.

¿Qué hacer?

1. En caso de Robo o Hurto, tramitar o presentar un reporte oficial ante la autoridad local correspondiente;
2. En caso de Robo o Hurto es importante que llame a su proveedor de servicio para pedir que se bloquee su IMEI (código internacional de identidad del Teléfono Celular Elegible);
3. Si su Teléfono Celular Elegible sufrió un Daño Accidental, lleve su equipo a un centro técnico autorizado y obtenga un reporte técnico que incluya la causa del daño y el costo estimado de la reparación.

¿Qué no está cubierto?

1. Accesorios del Teléfono Celular;
2. Teléfono Celular Elegible comprado para reventa o para uso profesional o comercial;
3. Teléfono Celular Elegible que se pierde o "desaparece misteriosamente";
4. Teléfono Celular Elegible cuando se encuentre bajo el cuidado y custodia de una empresa transportista, incluyendo, entre otros, el servicio postal, mensajería o paquetería;
5. Teléfono Celular Elegible que haya sido robado del equipaje documentado del Tarjetahabiente;
6. Teléfono Celular Elegible robado de una obra en construcción o de remodelación de casa;
7. Teléfono Celular Elegible que haya sido alquilado, rentado o prestado y que el servicio de la línea sea a través de un plan prepago;

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.

8. Daño cosmético del Teléfono Celular Elegible o daño que no afecta la capacidad del Teléfono Celular Elegible para realizar o recibir llamadas telefónicas;
9. Robo o daños causados por abuso, actos intencionales, fraude, hostilidades de cualquier tipo (incluyendo, entre otros, guerra, invasión, rebelión o insurrección), confiscación por parte de las autoridades, riesgos de contrabando, actividades ilegales, uso y desgaste normal, inundación, terremoto, contaminación radioactiva o daños por defectos inherentes al producto o causados por plaga;
10. Robo o daños resultantes en caso de que el Tarjetahabiente dejara voluntariamente su Teléfono Celular Elegible bajo cuidado de otra persona;
11. Teléfono Celular Elegible comprado en una tienda minorista o de Internet que no sea un distribuidor autorizado de servicios celulares;
12. Impuestos, cargos de envío o transporte o cualquier tarifa asociada con el servicio prestado.

Definiciones pertinentes

Al Día: significa una Tarjeta Elegible Visa que está al corriente en sus cuotas y pagos y que sigue todos los demás requisitos del emisor.

Daño Accidental: Significa cualquier deterioro o destrucción visible externamente del Teléfono Celular Elegible que resulte de causa imprevisible, inesperada y externa, que impida su correcto funcionamiento.

Desaparición misteriosa: Significa la desaparición de un artículo de manera inexplicable cuando no hay evidencia de un acto ilícito por parte de una persona o personas.

Hurto: Significa la apropiación ilícita sin violencia de sus bienes de su cuidado o custodia, sin su consentimiento, con la intención de obtener ganancias.

Robo: Significa la apropiación ilícita de sus bienes por parte de una o más personas que usan violencia, o amenaza de violencia, y que han causado o amenazado con dañar físicamente al Tarjetahabiente.

Tarjeta Elegible: Se refiere a la o las cuentas descritas en la tabla de Monto de beneficios.

Tarjetahabiente: se refiere a la persona principal responsable de las transacciones realizadas con una Tarjeta Elegible Visa que se encuentre Al Día.

Teléfono Celular Elegible: Son los teléfonos celulares asociados a la línea principal y hasta dos líneas secundarias, adicionales o suplementarias que figuran en el estado de facturación mensual del proveedor de telefonía móvil del Tarjetahabiente para el ciclo de facturación anterior al mes en que ocurrió el robo o daño.

Monto de beneficio opcional

Visa Classic	USD 400 por evento por año / Deducible USD 25 / 1 evento por año
Visa Gold	USD 100 por evento por año / Deducible USD 25 / 1 evento por año
	USD 250 por evento por año / Deducible USD 25 / 1 evento por año
	USD 500 por evento por año / Deducible USD 25 / 1 evento por año
Visa Platinum	USD 800 por evento por año / Deducible USD 50 / 1 evento por año
Visa Signature	USD 1,000 por evento por año / Deducible USD 25 / 1 evento por año
Visa Infinite	USD 1,500 por evento por año / Deducible USD 50 / 1 evento por año

Nota:

- El deducible se restará del monto total aprobado para reembolsar al Tarjetahabiente (hasta el límite por evento).
- El Tarjetahabiente deberá consultar con su emisor el Monto del Beneficio contratado para su Tarjeta Visa.
- Esto no aplica para tarjetas emitidas en Puerto Rico y las Islas Vírgenes de los Estados Unidos.

¿Cómo se envía el reclamo?

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

- a. Una vez esté 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).

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

Documentación para reclamos

- El estado de cuenta de su Tarjeta Elegible que refleja los pagos mensuales del teléfono celular hasta el mes anterior a la fecha en que el Teléfono Celular Elegible fue Robado o sufrió un Daño Accidental;
- Una copia del estado de cuenta del proveedor de Teléfono Celular Elegible actual del Tarjetahabiente;
- Una copia del recibo de compra original del Teléfono Celular Elegible o cualquier otra prueba suficiente del modelo del Teléfono Celular Elegible actualmente vinculado a la cuenta del Teléfono Celular Elegible del Tarjetahabiente;
- Una copia del reclamo de cualquier seguro de teléfono celular pertinente o, en caso de que el monto del reclamo sea inferior al deducible del Titular, una copia de la página de declaraciones de la póliza.
- Para Teléfonos Celulares Elegibles dañados que sufran daño accidental, deberá proporcionar:
 - Estimado de la reparación (que indique la causa del daño)
 - Fotos evidenciando el daño
- Si el reclamo se debe a un robo deberá proporcionar:
 - Copia del reporte registrado ante la autoridad correspondiente dentro de cuarenta y ocho (48) horas del robo.
 - Confirmación de su proveedor de servicio que su IMEI (código internacional de identidad del Teléfono Celular Elegible) ha sido bloqueado (i.e. pantallazo, email).
- Formulario de transferencia bancaria;
- Copia del documento de identificación oficial vigente.
- Es posible que se requiera información adicional.

Notas

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

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

Los pagos de indemnizaciones o reembolsos se realizarán en moneda nacional y en un pago único utilizando la tasa de cambio indicada en el estado de cuenta presentado por el titular de la tarjeta como comprobante de pago o gastos de reparación, si aplica, o utilizando la tasa de cambio según el Banco Central o entidad correspondiente a la fecha en la que el Asegurado hizo la compra o pagó por gastos de reparación, o a la fecha del evento como tal, según corresponda.

Exclusiones Generales

Las compañías miembro de AIG Insurance Company o el Reasegurador correspondiente, si procede, no serán responsables de proporcionar ninguna cobertura ni realizar ningún pago en virtud del presente si hacerlo viola alguna ley o regulación de sanciones que expondría a las compañías miembro de AIG Insurance Company o al Reasegurador correspondiente, si procede, su casa matriz o su entidad controladora dominante a cualquier sanción en virtud de cualquier ley o regulación de 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 Septiembre de 2023. Los tarjetahabientes deben consultar con banco emisor de su tarjeta para que verifique las coberturas que aplican a su tarjeta Visa.

Estos beneficios solo se aplican a las tarjetas Visa con capacidad de uso internacional. Esta póliza se encuentra archivada en las oficinas de Visa International Service Association.

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

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

Los montos de los beneficios se identifican en dólares estadounidenses. El pago de los reclamos se realizará en moneda local cuando así lo exija la ley, con las tasas de cambio de divisas oficiales publicadas en la fecha en que se pague el siniestro.

Para obtener más información sobre cómo se procesa la información personal bajo este y otros seguros disponibles para los tarjetahabientes, por favor acceder a los avisos de privacidad de Visa en el sitio: <https://usa.visa.com/legal/privacy-policy.html> y de AIG en: <https://www.aig.com/privacy-policy>

Si el Tarjetahabiente hace un reclamo consciente de que es falso o fraudulento en cualquier aspecto, ya no tendrá derecho a los beneficios de esta protección, ni al pago de ningún reclamo que se realice de conformidad con esta póliza.

Tenga en cuenta: los beneficios descritos en este documento no se aplican a las tarjetas emitidas por Bancos en Brasil, Puerto Rico y las Islas Vírgenes de los Estados Unidos. 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.

Descargo de responsabilidad: 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.