



Servicios Médicos de Emergencia Internacional

Términos y Condiciones para tarjetahabientes de América Latina (excepto Brasil)

VISA donde quieras estar

NOTA: Para las tarjetas Visa Business Platinum, Visa Business Signature, Visa Corporate Plus, Visa Corporate Platinum, Visa Corporate Signature emitidas en Puerto Rico y las Islas Vírgenes de EE. UU., el beneficio no se aplica para los Viajes cubiertos comprados el 1 de enero de 2021 o después de esa fecha y pagados en su totalidad con la tarjeta elegible. La cobertura está sujeta a los términos y condiciones generales del beneficio

Sobre esta guía

Esta guía está diseñada como una guía de referencia de los Servicios médicos de emergencia internacional que se prestan a los tarjetahabientes de Visa y a sus beneficiarios. Aquí encontrará los Términos y condiciones completas (Sección B) y una lista de definiciones (Sección C). Los Servicios médicos de emergencia internacional están disponibles durante un VIAJE ELEGIBLE, según se define en los Términos y condiciones.

AXA Assistance USA, Inc. ("AXA") es un proveedor de servicios de Visa y Visa es cliente de AXA y de sus servicios. AXA actúa en nombre de los tarjetahabientes de Visa y de sus beneficiarios, sin ninguna obligación de hacer pagos a su favor.

El Servicio médico de emergencia internacional ayuda a proteger al TARJETAHABIENTE y a sus BENEFICIARIOS en el caso de accidentes o emergencias médicas que ocurran fuera del país de residencia o donde se emite la tarjeta. BENEFICIARIO significa el TARJETAHABIENTE o cualquier persona para la que el TARJETAHABIENTE ha pagado la tarifa completa de un boleto aéreo internacional con una tarjeta Visa válida, ya sea que viajen juntos o separados.

El Servicio médico de emergencia internacional incluye gastos médicos, gastos dentales, gastos de recetas, así como servicios de transporte y alojamiento según se define en los términos y condiciones. Además, proporciona el Certificado Schengen sin ningún costo, cuando se viaja a Europa.

El TARJETAHABIENTE o el BENEFICIARIO de Visa para el que el TARJETAHABIENTE compró un boleto de viaje internacional con una COMPAÑÍA DE TRANSPORTE tendrá acceso al Servicio médico de emergencia internacional hasta por la cantidad límite del beneficio máximo que se menciona abajo. El TARJETAHABIENTE y el BENEFICIARIO pueden usar estos beneficios; ya sea que viajen juntos o separados, siempre y cuando se haya pagado la tarifa de viaje completa con una TARJETA VISA ELEGIBLE.

Tenga en cuenta que

Los beneficios del Servicio médico de emergencia internacional que se describen arriba no se aplican a todas las tarjetas Visa internacionales en AMÉRICA LATINA Y LA REGIÓN DEL CARIBE. Verifique con su institución financiera para determinar si se aplica a su tarjeta Visa internacional.

SECCIÓN A. INTRODUCCIÓN

1. ¿Qué necesito para usar el servicio Médico de Emergencia Internacional?

Para usar este servicio, el BENEFICIARIO debe haber comprado un boleto de viaje internacional de una COMPAÑÍA DE TRANSPORTE con una TARJETA VISA ELEGIBLE, emitida en AMÉRICA LATINA Y LA REGIÓN DEL CARIBE.

Además, los beneficios que se incluyen en estos Términos y condiciones solo serán válidos 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 o CTA (Cuenta Central de Viaje)**.

Si el BENEFICIARIO no muestra una evidencia de compra de un boleto de viaje internacional adquirido con una COMPAÑÍA DE TRANSPORTE u otra documentación necesaria, el CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE solo coordinará la asistencia médica para el BENEFICIARIO y no reembolsará ningún gasto relacionado con el Servicio médico de emergencia internacional.

2. ¿Se incluyen los boletos adquiridos por medio de un programa de viajero frecuente o de lealtad?

Sí, todos los boletos de viaje internacional que se adquieran por medio de i) Programas de viajero frecuente, ii) Programa de lealtad de Visa y iii) Boleto de cortesía están incluidos, siempre que los impuestos o tarifas relacionadas con la emisión del boleto de viaje internacional se hayan pagados en su totalidad con una TARJETA VISA ELEGIBLE.

Si no hay impuestos ni tarifas, o si se adquirieron con puntos de recompensa, los boletos de viaje internacional solo se considerarán como aquellos obtenidos por medio de compras hechas con una TARJETA VISA ELEGIBLE. El banco debe enviar una carta para garantizar que los puntos adquiridos en el Programa de lealtad se generaron usando la TARJETA VISA ELEGIBLE.

SECCIÓN B. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS MÉDICOS DE EMERGENCIA INTERNACIONAL

3. ¿Qué se incluye en el Servicio Médico de Emergencia Internacional?

1. Servicios de asistencia antes del viaje

Como tarjetahabiente de Visa, usted puede tener acceso a información de destinos, requisitos de salud y vacunas antes y durante el viaje.

2. Servicios de asistencia médica

- a. **Gastos médicos de emergencia**, debido a un ACCIDENTE o EMERGENCIA MÉDICA

- b. **Gastos de tratamiento dental de emergencia** que surjan de una lesión accidental a los dientes naturales y sanos durante un ACCIDENTE o EMERGENCIA MÉDICA que necesite tratamiento de inmediato para aliviar el dolor
- c. **COVID-19** - El SERVICIO MÉDICO DE EMERGENCIA INTERNACIONAL asistirá casos de COVID-19. Ver limitaciones y exclusiones en la sección 6: LIMITACIONES y EXCLUSIONES.

3. Servicios de transporte y alojamiento

- a. **Evacuación médica de emergencia:** si no hay disponibles instalaciones médicas adecuadas en el lugar donde ocurrió el ACCIDENTE o la EMERGENCIA MÉDICA, el CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE coordinará una Evacuación médica de emergencia del BENEFICIARIO, y se aplicarán los GASTOS HABITUALES Y RAZONABLES para llevarlo al centro médico más cercano, equipado para proporcionar el tratamiento de emergencia adecuado o para regresar a casa después de una hospitalización elegible. El CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE debe dar la aprobación previa y coordinar los procedimientos necesarios para trasladar al BENEFICIARIO.
- b. **Repatriación de restos:** en el caso de la muerte inesperada del BENEFICIARIO, nuestro CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE coordinará las autorizaciones gubernamentales e incurrirá en los GASTOS HABITUALES Y RAZONABLES para la Repatriación de los restos mortales al PAÍS DE RESIDENCIA DEL BENEFICIARIO. **NO SE INCLUYEN GASTOS DE FUNERAL.** El CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE debe dar la aprobación previa y coordinar los procedimientos necesarios para trasladar al BENEFICIARIO.
- c. **Regreso anticipado o estancia extendida:** debido a la muerte, EMERGENCIA MÉDICA o ACCIDENTE del BENEFICIARIO según este beneficio, el costo de cambiar el boleto de viaje a uno similar basado en el itinerario original del TARJETAHABIENTE y sus BENEFICIARIOS afectados por el incidente sí es elegible. Si no es posible cambiar el boleto, se considerarán los costos de un nuevo boleto comparable con el itinerario original. Según este beneficio, solo es elegible el regreso del BENEFICIARIO al PAÍS DE RESIDENCIA o al **PAÍS DE EMISIÓN DE LA TARJETA**. El CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE debe dar la aprobación previa y coordinar los procedimientos necesarios para trasladar al BENEFICIARIO.
- d. **CONVALECENCIA:** debido a una hospitalización por un ACCIDENTE o EMERGENCIA MÉDICA, según este beneficio, el BENEFICIARIO es elegible para los costos de habitación hasta por cinco (5) noches de habitación comparable durante el VIAJE ELEGIBLE. El CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE debe dar la aprobación previa y coordinar los procedimientos necesarios para trasladar al BENEFICIARIO. Si el BENEFICIARIO no se comunica con el CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE antes de dicha CONVALECENCIA, solo se le reembolsarán al BENEFICIARIO los GASTOS HABITUALES Y RAZONABLES de una habitación comparable.

4. Visa Online Medic

Como parte del programa VISA Online Medic (Médico En línea de VISA), el BENEFICIARIO tiene acceso a servicios de teleconsulta, una solución que permite una consulta médica digital al usar el Servicio médico de emergencia internacional durante un VIAJE ELEGIBLE.

Si el BENEFICIARIO necesita ayuda con EVENTOS MÉDICOS SENCILLOS/

NO URGENTES, puede obtener acceso a una consulta médica virtual en cualquier parte del mundo* con médicos autorizados sin tener que ir a un centro médico.

Los BENEFICIARIOS pueden obtener acceso al "Visa Online Medic", siempre que se cumplan estas condiciones:

1. Está fuera del PAÍS DE RESIDENCIA, o del PAÍS DE EMISIÓN DE LA TARJETA
2. Compró el 100 % del boleto de viaje internacional con una TARJETA VISA ELEGIBLE
3. La asistencia necesaria es para estas condiciones médicas: abrasiones, alergias, dolor por artritis, asma, bronquitis, raspones, resfriados y gripe, aftas, tos, diarrea, fiebre (personas mayores de 12 meses, menores de 70 años), laceraciones menores, piojos, resurtido de medicamentos simples, conjuntivitis, sarpullido, infecciones del tracto respiratorio superior (sin complicaciones), sinusitis, dolor de garganta, inflamación menor en la piel e infecciones, orzuelo, lesiones deportivas menores, infecciones de las vías urinarias (simples), infecciones vaginales, vómitos, infecciones menores (por ejemplo: de la piel, irritaciones, de garganta), picaduras de insectos, deshidratación leve, infecciones de oído y otras condiciones menores según cada caso.
4. El Beneficiario no es menor de un año.

Para confirmar su elegibilidad para este beneficio, consulte la Sección 4 de este documento.

*El beneficio "Visa Online Medic" puede no estar disponible en todos los países debido a restricciones del gobierno local, limitaciones ambientales o de conectividad. El beneficio "Visa Online Medic" no está disponible en Canadá, Cuba, Siria, Sudán, Irán, Corea del Norte, la Península de Crimea, Venezuela o cualquier otro país o región sujeta a sanciones comerciales o económicas internacionales o de EE. UU.

4.1 ¿Cómo obtengo acceso A Visa Online Medic?

Este beneficio está disponible las 24 horas al día, los 7 días de la semana en español, inglés y portugués. Si el servicio no está disponible en el idioma solicitado, se coordinará un traductor para el BENEFICIARIO.

Los BENEFICIARIOS pueden obtener acceso al beneficio por medio de:

1. Portal de beneficios de Visa: www.visa.com/benefitsportal
AXA y Visa no son responsables de la calidad de la conexión a internet, como los dispositivos móviles que usa el BENEFICIARIO para obtener acceso a este beneficio.
2. Cómo comunicarse con el CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE a través de estos teléfonos: 1-800-396 9665 (EE. UU. y Canadá) y 1-303-967-1098 (otros países). Siempre puede hacer una llamada por cobrar.
Si el BENEFICIARIO prefiere no usar el servicio "Visa Online Medic", tiene la opción de pedir información del centro médico más cercano o programar una consulta con el médico.

4.2. ¿Cómo obtengo acceso a las recetas que me den por medio de Visa Online Medic?

Debido a la atención médica que se recibe por medio de "Visa Online Medic", los BENEFICIARIOS pueden tener acceso a las recetas entrando a

Visa Online Medic por medio del Portal de beneficios de Visa, www.visa.com/benefitsportal. Las recetas estarán listas para recogerlas si el beneficiario está en los Estados Unidos. Se enviará la receta a la farmacia más cercana al lugar donde está el BENEFICIARIO, indicado al acceder al programa Visa Online Medic. La emisión de recetas estará sujeta a las normas y leyes locales aplicables a la venta de medicamentos con receta. Para las recetas fuera de los Estados Unidos, estas se enviarán por correo electrónico al correo electrónico del BENEFICIARIO, que proporcionó al acceder al programa Visa Online Medic.

Los servicios de teleconsulta incluidos como parte del beneficio "Visa Online Medic" los proporciona un proveedor de teleconsulta externo.

5. Servicios Médicos de Emergencia Internacional según el tipo de tarjeta Visa

En el caso de una EMERGENCIA MÉDICA o ACCIDENTE durante un VIAJE ELEGIBLE, un BENEFICIARIO tiene acceso a los límites del beneficio que se mencionan abajo:

SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA

- a. Gastos médicos de emergencia
- b. Tratamiento dental de emergencia

Visa Business Platinum

Los servicios de asistencia médica tendrán una cantidad de beneficio máximo que no superará USD 50,000 por BENEFICIARIO.

Visa Business Signature & Infinite

Los servicios de asistencia médica tendrán una cantidad de beneficio máximo que no superará USD 100,000 por BENEFICIARIO.

SERVICIOS DE TRANSPORTE Y ALOJAMIENTO

- a. Repatriación/evacuación médica de emergencia
- b. Repatriación de restos mortales
- c. Regreso anticipado o estancia extendida
- d. Convalecencia

Visa Business Platinum

El servicio de transporte o alojamiento tendrá una cantidad de beneficio máximo que no superará la cantidad total de USD 100,000 por EMERGENCIA MÉDICA o ACCIDENTE.

VISA Online Medic: Incluido

Visa Business Signature & Infinite

El servicio de transporte o alojamiento tendrá una cantidad de beneficio máximo que no superará la cantidad total de USD 100,000 por EMERGENCIA MÉDICA o ACCIDENTE.

VISA Online Medic: Incluido

SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA

- a. Gastos médicos de emergencia
- b. Tratamiento dental de emergencia

Visa Corporate Platinum	Visa Corporate Signature & Infinite
Los servicios de asistencia médica tendrán una cantidad de beneficio máximo que no superará USD 50,000* por BENEFICIARIO.	Los servicios de asistencia médica tendrán una cantidad de beneficio máximo que no superará USD 100,000* por BENEFICIARIO.

SERVICIOS DE TRANSPORTE Y ALOJAMIENTO

- a. Repatriación/evacuación médica de emergencia
- b. Repatriación de restos mortales
- c. Regreso anticipado o estancia extendida
- d. Convalecencia

Visa Corporate Platinum	Visa Corporate Signature & Infinite
El servicio de transporte o alojamiento tendrá una cantidad de beneficio máximo que no superará la cantidad total de USD 100,000 por EMERGENCIA MÉDICA o ACCIDENTE.	El servicio de transporte o alojamiento tendrá una cantidad de beneficio máximo que no superará la cantidad total de USD 100,000 por EMERGENCIA MÉDICA o ACCIDENTE.
VISA Online Medic: Incluido	VISA Online Medic: Incluido

Visa Corporate Plus y Corporate T&E

Emergency Medical Expenses	25,000 USD
Emergency Medical Expenses in Schengen Countries	€ 30,000
Emergency Dental Treatment	100 USD <i>por diente</i>
Medical Emergency Evacuation	20,000 USD
Repatriation of Mortal Remains	20,000 USD
Early Return or Extended Stay	5,000 USD
Convalescence	500 USD
VISA Online Medic	Incluido

CTA (Cuenta central Visa aéreo)

Gastos médicos de emergencia	25,000 USD
Gastos médicos de emergencia en países del espacio Schengen	€ 30,000
Tratamiento dental de emergencia	100 USD <i>por diente</i>
Evacuación médica de emergencia	20,000 USD
Repatriación de restos mortales	20,000 USD
Regreso anticipado o estancia extendida	5,000 USD
Convalecencia	500 USD
VISA Online Medic	Incluido

Nota: para los Viajes cubiertos comprados en su totalidad el 1 de enero de 2021 o después de esa fecha con la tarjeta elegible, este beneficio no aplica a las tarjetas Visa Business Platinum, Visa Business Signature, Visa Corporate Plus, Visa Corporate Platinum, Visa Corporate Signature emitidas en Puerto Rico y las Islas Vírgenes de EE. UU. La cobertura está sujeta a los términos y condiciones del beneficio.

1. Descripción de planes opcionales para países de América Latina (excepto Brasil) para productos de consumo y comerciales:

Servicio Médico de Emergencia Internacional	Plan A OPCIONAL	Plan C OPCIONAL	Plan D OPCIONAL	Plan E OPCIONAL	Plan F OPCIONAL
Gastos médicos de emergencia	5,000 USD	10,000 USD	15,000 USD	5,000 USD	25,000 USD
Gastos médicos de emergencia en países del espacio Schengen	€ 30,000	€ 30,000	€ 30,000	NA	€ 30,000
Tratamiento dental de emergencia	100 USD por diente	100 USD por diente	100 USD por diente	NA	100 USD por diente
Evacuación médica de emergencia	20,000 USD	20,000 USD	20,000 USD	50,000 USD	20,000 USD
Repatriación de restos mortales	7,500 USD	15,000 USD	20,000 USD	75,000 USD	20,000 USD
Regreso anticipado o estancia extendida	1,000 USD	3,000 USD	5,000 USD	5,000 USD	5,000 USD
Convalecencia	500 USD	500 USD	500 USD	250 USD	500 USD
VISA Online Medic			Included		

SI EL BENEFICIARIO TIENE UN SEGURO VÁLIDO O CUALQUIER OTRA COBERTURA SEGÚN OTRO PROGRAMA, TODOS LOS GASTOS DEL BENEFICIARIO DEBEN SER PAGADOS POR SU SEGURO O CUALQUIER OTRA COBERTURA SEGÚN OTRO PROGRAMA ANTES DE QUE EL BENEFICIARIO PUEDA HACER USO DEL BENEFICIO DE SERVICIO MÉDICO DE EMERGENCIA INTERNACIONAL. EL TRATAMIENTO SE DEBE RECIBIR POR RECOMENDACIÓN DE UN MÉDICO REGISTRADO. ADEMÁS, LOS BENEFICIOS DEL SERVICIO MÉDICO DE EMERGENCIA INTERNACIONAL ESTÁN SUJETOS A LAS LIMITACIONES Y EXCLUSIONES QUE SE ESTABLECEN ABAJO.

Debido a normas, leyes, sanciones comerciales o económicas de EE. UU. u otras aplicables o bien, por otras razones, todos los beneficios y servicios que aquí se describen no están disponibles para viajar a Cuba, Irán, Siria, Corea del Norte, la Península de Crimea, Venezuela y Sudán. Por consiguiente, no se proporcionará ningún servicio, incluyendo, entre otros, el pago de cualquier reclamo en relación con el viaje a estos países. En el caso que se impongan nuevas sanciones que prohíban la provisión de beneficios o servicios relacionados con viajes a cualquier otro país, el viaje a esos países se excluirá del Servicio médico de emergencia internacional.

Considere las restricciones en los servicios y beneficios relacionadas con las leyes internacionales sobre sanciones antes de planear su viaje.

6. Qué no está incluido en el Servicio Médico de Emergencia Internacional?

LIMITACIONES Y EXCLUSIONES

1. EL COSTO DE LA ASISTENCIA MÉDICA PRESTADA EN CONTRA DE UNA OPINIÓN MÉDICA.
2. LA INTERRUPCIÓN INTENCIONAL DE UN EMBARAZO Y EL COSTO DE UN PARTO NATURAL ESTÁN EXCLUIDOS.
3. ESTAR BAJO LA INFLUENCIA DE DROGAS ILEGALES, NO TOMAR UN MEDICAMENTO SEGÚN LAS INDICACIONES, O BIEN NARCÓTICOS, A MENOS QUE HAYAN SIDO RECETADOS POR UN MÉDICO REGISTRADO.
4. CUALQUIER TRATAMIENTO QUIROPRÁCTICO; TRATAMIENTO HOMEOPÁTICO; ACUPUNTURA; TERAPIA OCUPACIONAL, FISIOTERAPIA.
5. EXÁMENES O PRUEBAS DE DIAGNÓSTICO QUE SEAN PARTE DE UN EXAMEN FÍSICO DE RUTINA O DE UN TRATAMIENTO PROGRAMADO, INCLUYENDO ESTOS, ENTRE OTROS: VACUNAS; EXÁMENES DE RUTINA DE LA VISTA Y LA AUDICIÓN; CORRECCIÓN DE LA VISTA Y OPTOMETRÍA; ANTEOJOS; LENTES DE CONTACTO; APARATOS AUDITIVOS Y CUALQUIER CLASE DE AJUSTE O MANTENIMIENTO DE ESTOS; PRÓTESIS, COMPRA O RENTA DE HUMIDIFICADORES, ATOMIZADORES, ANDADORES O BASTONES, INHALADORES, EQUIPO PARA HACER EJERCICIO O EQUIPO SIMILAR.
6. TRASPLANTES DE ÓRGANOS O SU TRANSPORTE.
7. TODO TIPO DE GASTOS DE HOTELES, RESTAURANTES, TAXIS, CELULAR O CUALQUIER OTRO GASTO DE TELÉFONO O DATOS, RELACIONADOS CON UNA EMERGENCIA MÉDICA O UN ACCIDENTE, O NO.
8. TODOS LOS COSTOS DE UN TRATAMIENTO O ATENCIÓN MÉDICA EN LOS QUE EL BENEFICIARIO INCURRA DESPUÉS DEL FINAL DEL VIAJE ELEGIBLE, RELACIONADOS CON UN ACCIDENTE O EMERGENCIA

MÉDICA O NO, QUE OCURRIÓ O FUE DIAGNOSTICADA DURANTE EL VIAJE DEL BENEFICIARIO.

9. COSTOS DE FUNERAL.
10. TODOS LOS TRATAMIENTOS, REVISIONES O SERVICIOS MÉDICOS DE LOS QUE HAYA SABIDO ANTES DE INICIAR EL VIAJE ELEGIBLE, O GASTOS MÉDICOS EN LOS QUE SE INCURRA AL VIAJAR ÚNICAMENTE CON EL PROPÓSITO ESPECÍFICO DE OBTENER TRATAMIENTO MÉDICO.
11. TRATAMIENTO DE UN ACCIDENTE O EMERGENCIA MÉDICA QUE RESULTE POR NO SEGUIR LAS DIRECTRICES DE SEGURIDAD O POR PONERSE EXCESIVAMENTE EN RIESGO AL PRACTICAR DEPORTES U OTRAS ACTIVIDADES.
12. TRATAMIENTO DE UNA EMERGENCIA MÉDICA O ACCIDENTE QUE RESULTE DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS, REGLAS O LEYES NORMALES O BIEN, NORMAS DE SEGURIDAD VIGENTES EN EL LUGAR DONDE SE PROPORCIONARON LOS SERVICIOS MÉDICOS.
13. ADEMÁS DE LAS LIMITACIONES Y EXCLUSIONES ANTERIORES, SE EXCLUIRÁ EL BENEFICIO DE EMERGENCIA MEDICA INTERNACIONAL SOLICITADO COMO CONSECUENCIA DE COVID-19 EN LOS SIGUIENTES CASOS:
 - a. Cuando el BENEFICIARIO haya viajado a un país, región específica o evento donde la Organización Mundial de la Salud (OMS) o cualquier autoridad reguladora en el país desde / hacia el cual el BENEFICIARIO ha prohibido o no prevenido de viajar.
 - b. Cuando los gastos están relacionados de forma directa o indirecta como consecuencia de que el BENEFICIARIO no obtuvo las vacunas o medicamentos recomendados antes del viaje.

7. Cómo obtener acceso al Servicio Médico de Emergencia Internacional

Los BENEFICIARIOS pueden obtener acceso al beneficio por medio de:

1. VISA ONLINE MEDIC: visitando el Portal de beneficios de Visa, www.visa.com/benefitsportal
AXA y Visa no son responsables de la calidad de la conexión a internet, como la de los dispositivos móviles que usa el BENEFICIARIO para obtener acceso a este beneficio.
2. Hable con un agente: Inmediatamente o en el plazo de treinta (30) días a partir de la fecha del ACCIDENTE o de la Emergencia médica, por medio del teléfono que aparece en el reverso de su tarjeta Visa, seleccionando la opción n.º 4. Siempre puede hacer una llamada por cobrar. El retraso en la comunicación con el centro de servicio al cliente puede resultar en la pérdida del beneficio.

8. ¿Cómo pedir un reembolso?

El TARJETAHABIENTE Visa y su BENEFICIARIO pueden pedir el reembolso de gastos médicos o recetas en los que hayan incurrido como parte del SERVICIO MÉDICO DE EMERGENCIA INTERNACIONAL, incluyendo aquellas recetas emitidas a través de "Visa Online Medic".

El TARJETAHABIENTE Visa y su BENEFICIARIO envían el FORMULARIO DE REEMBOLSO completo y los documentos solicitados por medio de correo electrónico a visa_iemscclaims@axa-assistance.us o pueden enviar un reembolso de reclamo en línea, visitando www.visa.com/benefitsportal y siguiendo los pasos de abajo.

1. Inicie sesión en el Portal de beneficios de VISA y haga clic en Servicio médico de emergencia internacional (International Emergency Medical Service).
2. Seleccione Presentar reclamo (Submit claim).
3. Complete el formulario de reclamo y adjunte la documentación necesaria.

En el caso que tenga alguna pregunta o necesite ayuda con el proceso, puede chatear con uno de nuestros agentes (www.visa.com/benefitsportal - Chat en vivo [Live chat]) o llamarnos por medio del número que aparece en el reverso de su tarjeta Visa.

Los documentos necesarios para pedir un reembolso incluyen estos:

Para reclamos hasta de USD 1000, debe completar su reclamo en línea con información de la transferencia bancaria, presentar sus facturas y proporcionar prueba de que compró su viaje con su tarjeta VISA elegible.

Para reclamos de más de USD 1000, es posible que sea necesario presentar más documentación, como:

- Copia del estado de cuenta de la tarjeta Visa que muestre la cantidad del cargo total de el(los) boleto(s).
- Copia del boleto de la compañía de transporte como prueba de que la cantidad total del viaje fue cargada a la tarjeta Visa.
- Facturas detalladas o copia de la factura con toda la información.
- Información médica incluyendo el diagnóstico y el tratamiento, incluyendo entre otros:
 - Un informe médico
 - Una nota de su médico
 - Facturas detalladas
- Si la asistencia se la dieron en los Estados Unidos, incluya las facturas con los códigos de diagnóstico de ICD-9 (Clasificación internacional de enfermedades).
- Formulario de transferencia bancaria.
- Es posible que le pidan más documentos.

9. Provisiones generales del programa

Existen circunstancias más allá de AXA que pueden afectar la provisión de los servicios o los beneficios que aquí se mencionan. Si es posible y de acuerdo con la ley, AXA arbitrará todos los medios para proporcionar los servicios o los beneficios disponibles para asistir al BENEFICIARIO y resolver la emergencia.

Debido a normas, leyes, sanciones comerciales o económicas de EE. UU. u otras aplicables o por otras razones, todos los beneficios y servicios que aquí se describen no están disponibles para viajar a Cuba, Irán, Siria, Corea del Norte, la Península de Crimea, Venezuela y Sudán. Por consiguiente, no se proporcionará ningún servicio, incluyendo, entre otros, el pago de cualquier reclamo en relación con el viaje a estos países. En el caso que se impongan nuevas sanciones que prohíban la provisión de beneficios o servicios relacionados con viajes a cualquier otro país, el viaje a esos países se excluirá del Servicio médico de emergencia internacional.

Considere las restricciones en los servicios y beneficios relacionadas con las leyes internacionales sobre sanciones antes de planear su viaje.

Todos los beneficios del Servicio médico de emergencia internacional que aquí se describen están sujetos a cambio o cancelación. Por lo tanto, este documento se debe modificar periódicamente, y usted debe comunicarse con el CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE o su institución financiera para asegurarse de tener la información más actualizada. Los beneficios del Servicio médico de emergencia internacional entran en vigor al principio del VIAJE ELEGIBLE y terminarán en un plazo de sesenta (60) días a partir de la fecha del VIAJE ELEGIBLE o en el momento que se complete el VIAJE ELEGIBLE.

Estos Términos y condiciones del Servicio médico de emergencia internacional no son ni un contrato ni una póliza de seguro y están diseñados como una declaración informativa general de los beneficios del Servicio médico de emergencia internacional disponible por medio de la Asociación de Servicios Internacionales de Visa en toda AMÉRICA LATINA Y LA REGIÓN DEL CARIBE. No se puede iniciar una acción legal después de un (1) año a partir del momento del aviso de AXA al BENEFICIARIO sobre la decisión respecto a la aplicación de los beneficios de Servicio médico de emergencia internacional.

Los beneficios del Servicio médico de emergencia internacional son administrados por: AXA Assistance USA, Inc. AXA Assistance USA, Inc. ("AXA") es un proveedor mundial de asistencia y emergencias médicas y el proveedor del servicio Visa para este programa. Los servicios de teleconsulta los proporciona un proveedor externo de teleconsulta.

TENGA EN CUENTA QUE: los beneficios del Servicio médico de emergencia internacional que se describen arriba no aplican a todas las tarjetas Visa internacionales en AMÉRICA LATINA Y LA REGIÓN DEL CARIBE. Verifique con su institución financiera para determinar si aplican estos beneficios a su tarjeta Visa internacional.

Conversión de las cantidades a moneda extranjera

Todas las cantidades que aquí se mencionan se expresan en dólares de los EE. UU. Los pagos del Programa IEMS (Servicio Médico de Emergencia Internacional) se harán en la moneda local del TARJETAHABIENTE o BENEFICIARIO que recibe el pago, cuando sea posible. La tasa de cambio utilizada será la tasa vigente al momento en el que se evalúa y aprueba el reclamo.

Información Importante

Esta guía de referencia incluye una descripción de los servicios y los beneficios disponibles para ciertos tarjetahabientes Visa en América Latina y el Caribe, y se actualizó en septiembre de 2019. Confirme la validez de esta información con su representante de Visa antes de comunicar esos beneficios a sus clientes o TARJETAHABIENTES. Los TARJETAHABIENTES deben consultar con su banco emisor para verificar que los servicios y los beneficios aplican a su tarjeta Visa. Estos beneficios solo aplican a las tarjetas Visa con capacidad de uso internacional.

Este documento es un resumen del programa de Servicio médico de emergencia internacional y es para ser distribuido en su totalidad a los TARJETAHABIENTES. Si un emisor de VISA distribuye declaraciones o porciones de este documento a los TARJETAHABIENTES, lo hace bajo su propio riesgo.

Los beneficios que se describen en esta guía de referencia no están garantizados y están sujetos a términos y condiciones e incluyen algunas restricciones, limitaciones y exclusiones. Todos los beneficios están sujetos a cambio o cancelación sin previo aviso.

Los servicios y los beneficios se proporcionan a través de terceros. Visa no es una compañía de seguros. La información de todas las provisiones que se refieren a los beneficios se proporciona en el acuerdo del TARJETAHABIENTE. Si existen diferencias entre las descripciones en esta presentación y el acuerdo del TARJETAHABIENTE firmado por el tarjetahabiente a nivel local, el acuerdo actual del TARJETAHABIENTE aplicará localmente (en la jurisdicción en la que se emitió la tarjeta Visa).

Es responsabilidad exclusiva del emisor asegurarse de que sus programas de tarjetas, los contratos con los TARJETAHABIENTES, los beneficios y las características de las tarjetas y otras revelaciones y prácticas cumplan plenamente con todas las leyes, normas y otras provisiones legales que puedan aplicar. El emisor debe revisar el programa de beneficios de la tarjeta con su asesor legal para que su programa de beneficios de la tarjeta, revelaciones y contratos para los TARJETAHABIENTES relacionados con dichos beneficios o características de la tarjeta, cumplan todos los requisitos legales correspondientes. Visa no da representaciones ni garantías en relación con la información que se incluye en este documento. Este material no constituye consejo ni opinión legal.

Los servicios y los beneficios que da este programa quedarán nulos y no serán válidos si violan las sanciones comerciales o económicas de los Estados Unidos de América, como, entre otros, las sanciones administradas y reguladas por la Oficina de Control de Activos Extranjeros (Office of Foreign Assets Control, OFAC) del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos u otros programas de sanciones aplicables.

Las cantidades de los beneficios se denominan en dólares de los EE. UU. El pago de reclamos se hará en la moneda local cuando lo exija la ley, usando la tasa de cambio vigente al momento de prestar los servicios.

Estos Términos y condiciones no aplican a las tarjetas Visa emitidas en Brasil.

SECCIÓN C. DEFINICIONES CORRESPONDIENTES A LOS BENEFICIOS QUE SE DESCRIBEN EN ESTA GUÍA

ACCIDENTE: un evento físico descontrolado, inesperado y repentino que le ocurre al BENEFICIARIO durante un VIAJE ELEGIBLE.

AMÉRICA LATINA Y LA REGIÓN DEL CARIBE: región que incluye estos países: Antigua, Argentina, Aruba, Bahamas, Barbados, Bermuda, Bolivia, Brasil, Belice, Islas Caimán, Chile, Colombia, Costa Rica, Curazao, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Guyana, Haití, Honduras, Jamaica, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, St. Kitts y Nevis, Santa Lucía, Trinidad y Tobago y Uruguay.

Beneficio “principal”: significa productos proporcionados por medio de y financiados por Visa para carteras de tarjetas específicas: Platinum, Signature e Infinite.

Beneficio “opcional”: significa productos proporcionados a través de Visa, pero financiados por los bancos emisores.

“Programa IEMS”: servicios médicos de emergencia internacional por servicios médicos que ocurrieron en el extranjero.

“Servicios” y “Servicios de asistencia” son proporcionados por AXA Assistance Argentina en Maipú 255, C1084ABE, Buenos Aires, Argentina o cualquier otra subsidiaria/establecimiento de AXA Assistance dentro de la región de las Américas.

“Reclamos del IEMS” servicios que son proporcionados por AXA Assistance México en Av. 5 de Febrero 1531, Carrillo, 76138 Santiago de Querétaro, Qro., México

BENEFICIARIO: el TARJETAHABIENTE o cualquier persona por la que el TARJETAHABIENTE haya pagado la tarifa completa de un boleto aéreo internacional con una tarjeta Visa válida, ya sea que viajen juntos o separados. Consulte la tabla que se describe en la Sección 4. SERVICIOS MÉDICOS DE EMERGENCIA INTERNACIONAL DE ACUERDO CON EL TIPO DE TARJETA VISA de este documento.

Para el propósito de:

Tarjeta Business: tarjetahabiente o cualquiera persona para la que usted haya comprado un boleto con su tarjeta Visa elegible.

Tarjeta Corporate: solo el tarjetahabiente, su cónyuge o hijos menores de 23 años para quienes usted haya comprado un boleto con su tarjeta Visa elegible.

Para cualquier otra tarjeta comercial que no sea una tarjeta Business y que tenga IEMS como un beneficio opcional se definirá como Tarjetahabiente, Cónyuge o hijos menores de 23 años a aquella persona para la que usted haya comprado un boleto con su tarjeta Visa elegible.

“Para cualquier otra tarjeta que no sea Business, la cobertura solo aplicará al tarjetahabiente, su cónyuge o sus hijos menores de 23 años que hayan comprado el boleto con su tarjeta Visa elegible”.

Cuentas CTA (Cuenta central Visa aéreo): solo los usuarios de CTA cuyo boleto es comprado por medio de una Cuenta central Visa aéreo que incluye a Empleados de la compañía, Clientes, Proveedores o consultores de Empleados de la compañía mientras viajan en viajes patrocinados por la compañía, miembros de la junta de la Compañía, cónyuge o pareja doméstica de un Empleado de la compañía si viaja con el Empleado de la compañía.

Cónyuge: esposo o esposa o pareja doméstica del tarjetahabiente según lo regula o legisla la ley local y que vive en la misma residencia que el Tarjetahabiente en el país de residencia del Tarjetahabiente.

Hijos menores de 23 años, dependientes económicamente: hijos no casados del TARJETAHABIENTE que sean menores de 23 años y que: (a) vivan con el TARJETAHABIENTE o estén bajo su responsabilidad; y (b) que sean mantenidos financieramente por el TARJETAHABIENTE. Esta definición incluye a los hijastros del TARJETAHABIENTE.

CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE: canal de comunicación y recursos disponibles (equipo, sistemas y personal) cuyo propósito es proporcionar una interfaz entre Visa y los clientes. Puede comunicarse al CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE a través de estos teléfonos: 1-800-396 9665 (EE. UU. y Canadá) y 1-303-967-1098 (otros países). Tiene la opción de hacer una llamada por cobrar.

COMPAÑÍA DE LÍNEA AÉREA: una compañía mencionada en la Guía Oficial de Aerolíneas (OAG) o en la Guía Mundial de Aerolíneas ABC, con una licencia, certificado o autorización similar para transporte aéreo regular, emitida por las autoridades competentes del país en el que está registrada la aeronave y que, de acuerdo con dicha autorización,

mantiene y publica horarios y tarifas para vuelos de pasajeros entre aeropuertos en horarios regulares y específicos.

CONVALECENCIA: cuando un BENEFICIARIO es hospitalizado hasta por cinco (5) días y debe permanecer, por recomendación médica, en un hotel (afuera de PAÍS DE RESIDENCIA) antes de obtener el alta médica de su MÉDICO REGISTRADO.

EMERGENCIA MÉDICA: condición médica urgente, inesperada y repentina que necesita un tratamiento médico de inmediato o tratamiento quirúrgico para aliviar un dolor agudo y sufrimiento durante un VIAJE ELEGIBLE que pueda impedir que continúe el VIAJE ELEGIBLE, para lo que el BENEFICIARIO busca tratamiento y para lo que se pagan servicios médicos conforme a los Términos y condiciones de estos beneficios. El Médico tratante legalmente calificado y el equipo médico de AXA determinar conjuntamente si la situación o condición califica como una Emergencia médica.

MÉDICO LEGALMENTE CALIFICADO: un médico o dentista (a) que no sea un BENEFICIARIO, una persona que viaje con el BENEFICIARIO o un familiar del BENEFICIARIO, (b) que practique dentro del alcance de su licencia, y (c) reconocido como médico en el lugar en el que se prestan los servicios.

COMPAÑÍA DE TRANSPORTE: una compañía que opera un MEDIO DE TRANSPORTE, incluyendo una COMPAÑÍA AÉREA.

EVENTOS MÉDICOS SIMPLES/NO URGENTES: son aquellos padecimientos que no representan un riesgo para la vida y que los puede tratar un médico por medio de observación. Las condiciones médicas que se incluyen son: abrasiones, alergias, dolor por artritis, asma, bronquitis, raspones, resfriados y gripe, aftas, tos, diarrea, fiebre (personas mayores de 12 meses, menores de 70 años), laceraciones menores, piojos, resurtido de medicamentos simples, conjuntivitis, sarpullido, infecciones del tracto respiratorio superior (sin complicaciones), sinusitis, dolor de garganta, inflamación menor en la piel e infecciones, orzuelo, lesiones deportivas menores, infecciones de las vías urinarias (simples), infecciones vaginales, vómitos, infecciones menores (por ejemplo: de la piel, irritaciones, de garganta), picaduras de insectos, deshidratación leve, infecciones de oído y otras condiciones menores según cada caso.

FORMULARIO DE REEMBOLSO: formulario de reclamo en línea, o un documento que debe ser proporcionado por el CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE, ante el aviso de un incidente o solicitud del beneficio, que debe ser completado y devuelto junto con todos los documentos necesarios dentro de las fechas límite para cada uno de los beneficios pedidos.

GASTOS HABITUALES Y RAZONABLES: significa que el beneficio para el BENEFICIARIO incluirá tratamientos médicos, suministros y servicios MÉDICOS DE EMERGENCIA que son necesarios desde el punto de vista médico, siempre y cuando no excedan los cargos habituales o estándar por tratamientos de EMERGENCIA similares, suministros y servicios en la comunidad o lugar donde se proporciona el tratamiento MÉDICO DE EMERGENCIA.

MÉDICO REGISTRADO: un profesional con un grado en medicina o médico calificado en osteopatía para prestar servicios médicos o hacer operaciones según las leyes del país donde se prestan estos servicios profesionales. ESTA DEFINICIÓN NO INCLUYE TERAPEUTAS DE NATUROPATÍA, HOMEOPATÍA, FISIOTERAPEUTAS NI QUIROPRÁCTICOS.

MEDIOS DE TRANSPORTE: cualquier medio de transporte operado

por una COMPAÑÍA DE TRANSPORTE según una licencia válida para el transporte de pasajeros, incluyendo:

- **AÉREO:** avión operado por una COMPAÑÍA AÉREA, debidamente autorizada por las autoridades competentes para operar vuelos programados regularmente; y
- **TIERRA Y MAR:** todos aquellos incluidos en esta definición, CON LA EXCLUSIÓN DE (i) vehículos de alquiler, excepto aquellos que han sido alquilados por una COMPAÑÍA DE TRANSPORTE para el transporte de pasajeros; (ii) taxis, (iii) traslados de compañías de alquiler de vehículos en hoteles o estacionamientos afuera de los límites del aeropuerto.

EL PAÍS DE EMISIÓN DE LA TARJETA: país de AMÉRICA LATINA Y LA REGIÓN DEL CARIBE en la que una institución financiera emitió una TARJETA VISA ELEGIBLE al BENEFICIARIO.

PAÍS DE RESIDENCIA: país en el que el BENEFICIARIO mantiene su casa y su lugar principal de residencia permanente y establecida y al que pretende regresar el BENEFICIARIO.

PARTO NATURAL: significa el proceso de dar a luz sin intervenciones médicas.

PROGRAMA DE LEALTAD: programa desarrollado/ofrecido por cualquier tarjeta Visa y su banco emisor en AMÉRICA LATINA Y LA REGIÓN DEL CARIBE, que permite al TARJETAHABIENTE obtener una garantía (millas, efectivo, etc.) e intercambiarla (productos, viajes, etc.) según cualquier Programa de lealtad de Visa, o viajero frecuente u otros boletos en los que se hayan aplicado todos los impuestos y tarifas al momento en el que se emite un boleto pagado con cualquier tarjeta Visa.

TARJETAHABIENTE: persona que tiene una TARJETA VISA activa y ELEGIBLE, emitida a su nombre en AMÉRICA LATINA Y LA REGIÓN DEL CARIBE, como titular y titular adicional.

TARJETA VISA ELEGIBLE: estas tarjetas son elegibles para el Servicio médico de emergencia internacional: tarjetas Visa Platinum, Signature o Infinite emitidas por una institución financiera en AMÉRICA LATINA Y LA REGIÓN DEL CARIBE y cualquier otra tarjeta Visa en la que una institución financiera en AMÉRICA LATINA Y LA REGIÓN DEL CARIBE haya comprado el beneficio.

TENGA PRESENTE: Los beneficios del Servicio médico de emergencia internacional que se describen arriba no se aplican a todas las tarjetas Visa internacionales en AMÉRICA LATINA Y LA REGIÓN DEL CARIBE. Verifique con su institución financiera para determinar si se aplica a su tarjeta Visa internacional.

VIAJE ELEGIBLE: itinerario internacional, fuera del PAÍS DE RESIDENCIA DEL BENEFICIARIO y del PAÍS DE EMISIÓN DE LA TARJETA, que cumple una de estas características:

- la cantidad total del boleto internacional se pagó a una COMPAÑÍA DE TRANSPORTE con una TARJETA VISA ELEGIBLE; o
- se compraron boletos internacionales para el intercambio de puntos de un programa de lealtad, siempre que la tarifa de abordaje y los posibles impuestos se hayan pagado con una TARJETA VISA ELEGIBLE; o
- si no se cobraron tarifas de abordaje ni impuestos, los boletos se compraron intercambiando puntos ganados usando un PROGRAMA DE LEALTAD DE VISA válido.

De igual manera, los beneficios que se establecen en estos Términos y condiciones solo son válidos 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** para dicho VIAJE ELEGIBLE.