



## Términos y Condiciones



# Seguro de alquiler de vehículos

Si paga el alquiler de un vehículo con una tarjeta Visa válida, tendrá cobertura para los daños que sufra el vehículo en caso de un accidente, para periodos de alquiler de hasta 31 días. Para que aplique la cobertura, el titular de la tarjeta debe rechazar la Exención de Daños por Colisión (Collision Damage Waiver, CDW) o cualquier cobertura similar que ofrezca la compañía de alquiler de vehículos. American International Group, Inc. (AIG) proporciona la cobertura.

\*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.\*

## ¿Quién está cubierto?

El titular de la tarjeta y cualquier conductor autorizado designado en el acuerdo de alquiler del vehículo.

## Cobertura

Se proporciona cobertura para las pérdidas cubiertas para un vehículo alquilado que hayan sido ocasionadas por la colisión del vehículo con otro objeto o su vuelco. Se proporciona cobertura para el menor de:

1. la responsabilidad contractual asumida por el titular de la tarjeta Visa con el propietario de la compañía de alquiler de vehículos;
2. el valor real en efectivo, sujeto a cualquier cantidad máxima, tal como se muestra en el programa de beneficios;
3. los costos razonables y habituales para la reparación o reemplazo de la pieza.

Los vehículos con cobertura son vehículos terrestres a motor con cuatro ruedas, que hayan sido alquilados por el titular de la tarjeta Visa durante un periodo determinado en el Acuerdo de Alquiler del Vehículo. También se proporciona cobertura para camionetas, solo si son camionetas normales con equipo estándar y diseñadas para trasladar a un máximo de 8 personas. También se proporciona cobertura para los equipos o accesorios que se instalen en la camioneta para proporcionar asistencia a un conductor discapacitado.

Esta cobertura constituye una cobertura "principal". Si el titular de la tarjeta no puede rechazar la cobertura de la compañía de alquiler de vehículos, la cobertura de Visa será "secundaria" a la de la compañía de alquiler y será responsable de cualquier vacío que exista entre la cobertura de la compañía de alquiler de vehículos y los daños que son responsabilidad del titular de la tarjeta.

El Programa de Recompensas de Visa tiene cobertura siempre que se haya emitido un Acuerdo de Alquiler de Vehículo válido y verificable a nombre del titular de la tarjeta Visa y que toda la transacción sea cobrada a una cuenta elegible.

## Los siguientes costos específicos tienen cobertura:

- Los daños causados por una colisión.
- El robo del vehículo y los costos relacionados.
- Los costos causados por actos de vandalismo malintencionado.
- La pérdida causada por un incendio accidental siempre y cuando la responsabilidad sea del titular de la tarjeta.
- Los costos de los servicios de remolque siempre y cuando sean consecuencia directa de una pérdida con cobertura.
- Pérdida de uso.
- Cargos administrativos cobrados por la compañía de alquiler de vehículos.

## ¿Qué no está cubierto?

- Los vehículos que no requieran registro.
- Los camiones, furgonetas o camionetas utilizadas para propósitos comerciales y las camionetas con capacidad para más de 8 personas.
- Vehículos antiguos (de más de 20 años de antigüedad o que no han sido fabricados por diez o más años).
- Limosinas.
- Vehículos costosos o exóticos, incluidos, entre otros: Aston-Martin, Bentley, DeLorean, Ferrari, Jensen, Lamborghini, Lotus, Maserati, Porsche y Rolls-Royce.
- Motocicletas, ciclomotores, motos, bicicletas, caravanas, remolques, coches de golf (vehículos de baja velocidad, vehículos eléctricos para movilizarse en un vecindario) y vehículos de recreación (casas rodantes).
- Cualquier obligación asumida por el titular de la tarjeta en cualquier otro acuerdo.
- Los vehículos que no se ajusten a la definición de vehículos con cobertura.
- Cualquier colisión que ocurra mientras el titular de la tarjeta Visa incumple con el Acuerdo de Alquiler del Vehículo.
- Las pérdidas cubiertas por cualquier cobertura de seguro o seguro de daños por colisión comprada a través de la agencia de alquiler de vehículos.
- Arrendamientos y miniarrendamientos.
- No tienen cobertura los acuerdos de alquiler de más de 31 días, después del día 31.
- Los problemas por desgaste paulatino por uso normal o problemas mecánicos.
- Las lesiones a cualquier persona o los daños ocasionados a cualquier objeto que se encuentre dentro o fuera del vehículo alquilado.
- La pérdida o robo de objetos personales, excepto en Brasil.
- La responsabilidad personal.
- Las pérdidas ocasionadas por actos deliberados o que surjan de la admisión de culpa, por las que el titular de la tarjeta sea procesado o considerado culpable por un tribunal de estar bajo los efectos de drogas o de sustancias estupefacientes o que deriven de actividades ilegales o de contrabando.
- La confiscación por parte de las autoridades.
- Cualquier pérdida que ocurra mientras el vehículo alquilado se encuentra fuera de la vía (lo que significa cualquier momento en el que el vehículo alquilado se encuentra sobre una superficie no pavimentada o una vía que no sea mantenida regularmente por el estado o gobierno).
- El costo de la cobertura de seguro comprada a través de la compañía de alquiler de vehículos.
- El funcionamiento o cuidado del vehículo que sea contrario a los términos establecidos en el contrato de alquiler del vehículo.

## Monto del beneficio

### Beneficio principal / Área de cobertura

|                |                     |
|----------------|---------------------|
| Visa Gold*     | En todo el mundo ** |
| Visa Platinum  | En todo el mundo ** |
| Visa Signature | En todo el mundo ** |
| Visa Infinite  | En todo el mundo ** |

### Beneficio opcional / Área de cobertura

|              |                     |
|--------------|---------------------|
| Visa Classic | En todo el mundo ** |
|--------------|---------------------|

\*Este beneficio no se encuentra disponible para las tarjetas de débito Visa Gold emitidas en la Región de Latinoamérica y el Caribe (Latin America and the Caribbean, LAC).

\*\*La cobertura incluye el país de emisión de la tarjeta, solo si está permitida por las normas locales.

\*\***Cobertura opcional**, no es un beneficio principal. EE.UU. y Canadá: la cobertura se limita a Canadá y los 50 estados de los Estados Unidos de América. Las compañías de alquiler en los EE.UU., las Islas Vírgenes y Puerto Rico no tienen cobertura.

## ¿Cómo se envía el reclamo?

Si el titular de la tarjeta Visa está involucrado en un accidente o si roban el vehículo alquilado, debe llamar al Administrador de Reclamos inmediatamente. Un representante responderá cualquier pregunta que pueda tener el titular de la tarjeta o el representante de la compañía de alquiler de vehículos y le enviará al titular un formulario de reclamo.

La compañía de alquiler de vehículos puede exigir que el titular de la tarjeta pague por los daños con su tarjeta Visa. Si esto ocurre, la compañía de seguro le reembolsará la cantidad cubierta directamente al titular de la tarjeta, luego de procesar el reclamo.

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

### 1. 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)

- 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 teléfono

- Póngase en contacto con el Centro de Atención al Cliente de Visa.
- 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)

## 3. Por correo

### Administrador de reclamos

### Administración de beneficios de la tarjeta Visa

Maipú 255, Piso 17

C1084ABE, Buenos Aires, Argentina

## Documentación de reclamos

Tan pronto ocurra el accidente o regrese el vehículo alquilado, el titular de la tarjeta debe solicitar lo siguiente a la compañía de alquiler de vehículos:

- Copia del estado de cuenta de la tarjeta Visa en la que aparece el costo completo del alquiler del vehículo.
- Una copia del informe de la policía o la autoridad de tránsito (si hay un tercero involucrado o si se trata de un robo).
- Copia del acuerdo inicial de alquiler del vehículo (frente y reverso).
- Copia del acuerdo final de alquiler del vehículo (frente y reverso).
- Copia de la confirmación de la reserva del alquiler del vehículo.
- Una copia de la factura final de reparación, desglosada.
- Formulario de transferencia.
- Es posible que se requiera documentación adicional.

## Notas

- El titular de la tarjeta debe informar cualquier reclamo dentro de los 30 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. 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.

## 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 la Compañía 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 en toda la región de América Latina y

el Caribe, que ha sido actualizada en Mayo de 2018. Los tarjetahabientes deben consultar con 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, América Latina y el Caribe.

La cobertura de seguro está suscrita por compañías aprobadas miembros de AIG Insurance Company. 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, Región de América Latina y el Caribe 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.

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.