



Sobre esta guía

Este documento pretende ser una guía de referencia de los Servicios Médicos de Emergencia Internacional ofrecidos a los tarjetahabientes Visa y a sus beneficiarios. Aquí encontrará los Términos y condiciones completos (Sección B) y una lista de definiciones (Sección C). Los Servicios Médicos de Emergencia Internacional se ofrecen durante un VIAJE ELEGIBLE, según se define en los Términos y condiciones.

AXA Assistance USA, Inc. ("AXA") es el proveedor de servicios de Visa y Visa es cliente de AXA y sus servicios. AXA actúa en representación de los tarjetahabientes Visa y sus beneficiarios, sin obligación alguna de realizar pagos a su favor.

El Servicio Médico de Emergencia Internacional protege al TARJETAHABIENTE y a sus BENEFICIARIOS en caso de accidentes o emergencias médicas que ocurran fuera del país de residencia o de emisión de la tarjeta.

Este beneficio incluye gastos médicos, gastos dentales, gastos de recetas médicas y servicios de transporte & alojamiento como se definen en los términos y condiciones. Además, provee el Certificado Schengen gratuitamente, cuando viajes a Europa.

A tener en cuenta

Los beneficios del Servicio Médico de Emergencia Internacional anteriormente descritos no aplican a todas las tarjetas Visa internacionales en AMÉRICA LATINA Y LA REGIÓN DEL CARIBE. Verifique con su institución financiera a fin de determinar si aplica a su tarjeta Visa internacional.

SECCIÓN A - INTRODUCCION

¿Qué necesito para utilizar el servicio médico de emergencia internacional?

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

Además, los beneficios incluidos 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 del PAÍS DE EMISIÓN DE LA TARJETA.**

En caso que el BENEFICIARIO no presente evidencia de compra de un boleto de viaje internacional adquirido de una EMPRESA DE TRANSPORTE u otra documentación requerida, el CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE solo coordinará la asistencia médica para el BENEFICIARIO y no cubrirá ningún gasto relacionado con el Servicio Médico de Emergencia Internacional.

Términos y Condiciones



Servicios Médicos de Emergencia Internacional

El TARJETAHABIENTE Visa y/o el BENEFICIARIO por quien haya comprado un boleto de viaje internacional en una EMPRESA DE TRANSPORTE, contarán con el Servicio Médico de Emergencia Internacional hasta el monto máximo de cobertura que indique el beneficio. El TARJETAHABIENTE y el BENEFICIARIO pueden utilizar este beneficio; ya sea que viajen juntos o por separado, siempre que la tarifa de viaje completa haya sido pagada con una TARJETA VISA ELEGIBLE.

Los servicios son proporcionados por AXA a los tarjetahabientes a través entidades bancarias asociadas en el país cuyo banco emisor haya aceptado otorgar estos servicios y cobertura. AXA es quien decide sobre la cobertura y el pago de los reembolsos basado en la documentación presentada y los términos y condiciones del servicio.

Visa no interviene en estas decisiones. Este documento es una descripción de los beneficios y no constituye una póliza de seguro. Los servicios están sujetos a los términos y las condiciones generales, limitaciones y exclusiones contratados por Visa, y están sujetos a cambios o cancelación de los términos y condiciones generales del servicio.

¿Los boletos adquiridos por un programa de recompensas o viajero frecuente están incluidos?

Si, están incluidos todos los boletos de viaje internacional adquiridos por medio de i) Programas de Viajeros frecuentes, ii) Programa de Recompensas de Visa y iii) Boletos de cortesía, siempre que los impuestos y/o tarifas asociadas con la emisión del boleto de viaje internacional se hayan adquirido en su totalidad con una TARJETA VISA ELEGIBLE.

De no haber impuestos o tarifas, o si los mismos, fueron adquiridos con puntos de recompensa, solo se considerarán los boletos de viaje internacional obtenidos como resultado de compras realizadas con una TARJETA VISA ELEGIBLE. El banco deberá enviar una carta para garantizar que los puntos adquiridos en el Programa de Recompensa se generaron mediante el uso de la TARJETA VISA ELEGIBLE.

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

¿Qué está incluido bajo el servicio médico de emergencia internacional?

1. SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA

- Gastos médicos de emergencia**, como consecuencia de un ACCIDENTE o EMERGENCIA MÉDICA
- Gastos de tratamientos dentales de emergencia**, que surjan de una lesión accidental en dientes naturales y sanos durante un ACCIDENTE o EMERGENCIA MÉDICA que requiera un tratamiento inmediato para aliviar el dolor.

2. SERVICIOS DE TRANSPORTE Y ALOJAMIENTO

- Evacuación médica de emergencia:** en caso de falta de instalaciones médicas adecuadas en el lugar del ACCIDENTE o la EMERGENCIA MÉDICA, el CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE coordinará la Evacuación Médica de Emergencia del BENEFICIARIO, y se aplicarán los GASTOS HABITUALES Y RAZONABLES para la evacuación hacia el centro médico más cercano equipado para brindar el tratamiento de emergencia adecuado. El CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE deberá otorgar la aprobación previa y coordinar los trámites necesarios para trasladar al BENEFICIARIO.
- Repatriación de restos:** frente a la muerte inesperada del BENEFICIARIO, nuestro CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE coordinará las autorizaciones gubernamentales y realizará los GASTOS HABITUALES Y RAZONABLES para la Repatriación de los restos mortales hacia el PAÍS DE RESIDENCIA DEL BENEFICIARIO. **NO SE INCLUYEN GASTOS DE FUNERAL.** El CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE deberá otorgar la aprobación previa y coordinar los trámites necesarios para trasladar al BENEFICIARIO.
- Regreso anticipado o estadía extendida:** como consecuencia de la muerte, EMERGENCIA MÉDICA o ACCIDENTE del BENEFICIARIO, este beneficio cubrirá el costo del cambio a un boleto de viaje comparable

al del itinerario original del TARJETAHABIENTE y sus BENEFICIARIOS afectados por el incidente. En caso de que el cambio del boleto no sea posible, se cubrirán los costos de un nuevo boleto comparable al del itinerario original. Este beneficio solo cubre el regreso del BENEFICIARIO al PAÍS DE RESIDENCIA o el PAÍS DE EMISIÓN DE LA TARJETA. El CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE deberá otorgar la aprobación previa y coordinar los trámites necesarios para trasladar al BENEFICIARIO.

- Convalecencia:** como resultado de una hospitalización a causa de un ACCIDENTE o EMERGENCIA MÉDICA, este beneficio cubrirá los costos de hasta cinco (5) noches de alojamiento comparable al alojamiento del BENEFICIARIO durante el VIAJE ELEGIBLE. El CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE deberá otorgar la aprobación previa y coordinar los trámites necesarios para trasladar al BENEFICIARIO.

3. VISA DIGITAL MEDICAL ASSISTANCE

Es una solución que permite una experiencia digital al utilizar el Servicio Médico de Emergencia Internacional durante un VIAJE ELEGIBLE.

Si el BENEFICIARIO necesitara de asistencia en EVENTOS MÉDICOS SIMPLES/NO URGENTES, podrá acceder a una consulta médica virtual en cualquier parte del mundo*, con médicos certificados sin tener que trasladarse a un centro médico.

Los BENEFICIARIOS pueden acceder a "Visa Digital Medical Assistance", siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- Se encuentre fuera del PAÍS DE RESIDENCIA o el PAÍS DE EMISIÓN DE LA TARJETA
- Compró el boleto de viaje internacional al 100% con una TARJETA VISA ELEGIBLE
- La asistencia requerida se encuentra dentro de las siguientes condiciones médicas: Abrasiones, Alergias, Dolor artrítico, Asma, Bronquitis, Moretones, Resfriado y gripe, Herpes labial, Diarrea, Fiebre (mayores de 12 meses, menores de 70), Piojos, Recargas simples de medicamentos, Ojo rosado o conjuntivitis, Salpullido, Infecciones respiratorias superiores (sin complicaciones), Sinusitis, Dolor de garganta, Orzuelo, Lesiones deportivas menores, Infecciones del tracto urinario (simple), Infecciones de levadura, Vomitando, Infecciones menores (ejemplo: piel, llagas, garganta), Picaduras de insectos, Deshidratación leve, Infecciones de oído y otras condiciones menores caso por caso.

Para confirmar su elegibilidad a este beneficio consulte la Sección 4 en este documento.

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

¿Como accedo a visa digital medical assistance?

El beneficio se encuentra disponible las 24 horas, los 7 días de la semana en español, inglés y portugués. En caso que "Visa Digital Medical Assistance" no esté disponible en el idioma solicitado, el BENEFICIARIO tendrá un traductor a su disposición.

Los BENEFICIARIOS pueden acceder al beneficio a través de:

1. Portal de Beneficios Visa: www.visa.com/portalbeneficios
AXA y Visa no son responsables de la calidad de conexión de internet, como de los dispositivos móviles que utiliza el BENEFICIARIO para acceder a este beneficio.
2. Comunicándose al CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE a través de los siguientes números de teléfono: 1-800-396 9665 (EE.UU. y Canadá) y 1-303-967-1098 (otros países). Siempre puede realizar la llamada con cobro revertido.

En caso que el BENEFICIARIO prefiera no utilizar la "Visa Digital Medical Assistance", tiene la opción de pedir información del centro médico más cercano o agendar la visita de un médico.

¿Como accedo a las prescripciones medicas recetadas a traves de visa digital medical assistance?

Como resultado de la atención recibida a través de "Visa Digital Medical Assistance", los BENEFICIARIOS podrán tener acceso a las prescripciones médicas accediendo al Portal de Beneficios Visa www.visa.com/portalbeneficios. La disponibilidad del envío de las prescripciones médicas a la farmacia más cercana al BENEFICIARIO, estará sujeta a las leyes & regulaciones locales que se aplican a la venta de medicamentos bajo receta.

El beneficio de "Visa Digital Medical Assistance" es proporcionado a través de HAA Preferred Partners, L.L.C ubicado en **10800 Biscayne Blvd, Miami, FL 33161, EE. UU.** HAA Preferred Partners es un proveedor contratado por AXA Assistance USA, Inc.

Servicios Medicos de Emergencia Internacional de acuerdo al tipo de tarjeta Visa

En el caso de una EMERGENCIA MÉDICA o ACCIDENTE durante el transcurso de un VIAJE ELEGIBLE, un BENEFICIARIO tiene acceso a los topes de beneficios listados a continuación:

SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA

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

Visa Platinum	Visa Signature / Visa Infinite
Los servicios de asistencia médica tendrán un monto de beneficio máximo que no superará los USD 50,000 por BENEFICIARIO	Los servicios de asistencia médica tendrán un monto de beneficio máximo que no superará los USD 100,000 por BENEFICIARIO

SERVICIOS DE ALOJAMIENTO Y TRANSPORTE

- a. Evacuación médica de emergencia
- b. Repatriación de Restos Mortales
- c. Regreso anticipado o estadía extendida
- d. Convalecencia

Visa Platinum	Visa Signature / Visa Infinite
El servicio de transporte o alojamiento tendrá un monto de beneficio máximo que no superará el monto total de USD 100,000 por EMERGENCIA MÉDICA o ACCIDENTE	El servicio de transporte o alojamiento tendrá un monto de beneficio máximo que no superará el monto total de USD 100,000 por EMERGENCIA MÉDICA o ACCIDENTE
VISA DIGITAL MEDICAL ASSISTANCE: Incluido	VISA DIGITAL MEDICAL ASSISTANCE: Incluido

Servicio medico de emergencia internacional -planes opcionales de acuerdo a su banco emisor

PLAN A

Beneficio Opcional	Cobertura
Gastos Médicos de Emergencia	USD 5,000
Gastos Médicos de Emergencia en países Schengen	€ 30,000
Tratamiento Odontológico de Emergencia	USD 100 <i>Por diente</i>
Evacuación Médica de Emergencia	USD 20,000
Repatriación de Restos Mortales	USD 7,500
Regreso Anticipado O Estadía Extendida	USD 1,000
Convalecencia	USD 500
Visa Digital Medical Assistance	No Incluido

PLAN C

Beneficio Opcional	Cobertura
Gastos Médicos de Emergencia	USD 10,000
Gastos Médicos de Emergencia en países Schengen	€ 30,000
Tratamiento Odontológico de Emergencia	USD 100 <i>Por diente</i>
Evacuación Médica de Emergencia	USD 20,000
Repatriación de Restos Mortales	USD 15,000
Regreso Anticipado O Estadía Extendida	USD 3,000
Convalecencia	USD 500
Visa Digital Medical Assistance	No Incluido

PLAN D

Beneficio Opcional	Cobertura
Gastos Médicos de Emergencia	USD 15,000
Gastos Médicos de Emergencia en países Schengen	€ 30,000
Tratamiento Odontológico de Emergencia	USD 100 <i>Por diente</i>
Evacuación Médica de Emergencia	USD 20,000
Repatriación de Restos Mortales	USD 20,000
Regreso Anticipado O Estadía Extendida	USD 5,000
Convalecencia	USD 500
Visa Digital Medical Assistance	No Incluido

PLAN E

Beneficio Opcional	Cobertura
Gastos Médicos de Emergencia	USD 5,000
Gastos Médicos de Emergencia en países Schengen	N/A
Tratamiento Odontológico de Emergencia	N/A
Evacuación Médica de Emergencia	USD 50,000
Repatriación de Restos Mortales	USD 75,000
Regreso Anticipado O Estadía Extendida	USD 5,000
Convalecencia	USD 250
Visa Digital Medical Assistance	No Incluido

PLAN F

Beneficio Opcional	Cobertura
Gastos Médicos de Emergencia	USD 25,000
Gastos Médicos de Emergencia en países Schengen	€ 30,000
Tratamiento Odontológico de Emergencia	USD 100 <i>Por diente</i>
Evacuación Médica de Emergencia	USD 20,000
Repatriación de Restos Mortales	USD 20,000
Regreso Anticipado O Estadía Extendida	USD 5,000
Convalecencia	USD 500
Visa Digital Medical Assistance	No Incluido

EN EL CASO DE QUE EL BENEFICIARIO CUENTE CON UN SEGURO VÁLIDO O CUALQUIER OTRA COBERTURA BAJO OTRO PROGRAMA, TODOS LOS GASTOS DEL BENEFICIARIO DEBEN SER PAGADOS POR SU SEGURO O CUALQUIER OTRA COBERTURA BAJO OTRO PROGRAMA ANTES DE QUE EL BENEFICIARIO PUEDA UTILIZAR EL BENEFICIO DEL SERVICIO MEDICO DE EMERGENCIA INTERNACIONAL. EL TRATAMIENTO SE DEBE RECIBIR POR RECOMENDACIÓN DE UN MÉDICO MATRICULADO. ASIMISMO, LOS BENEFICIOS DEL SERVICIO MEDICO DE EMERGENCIA INTERNACIONAL ESTÁN SUJETOS A LAS LIMITACIONES Y EXCLUSIONES QUE SE ESTABLECEN A CONTINUACIÓN.

¡Importante! Los beneficios y servicios que se describen en la presente no están disponibles para viajes a Cuba, Irán, Siria, Corea Del Norte, la península de Crimea y Sudán, ni otros servicios relacionados con estos destinos. AXA es una compañía con base en los Estados Unidos de América. Las leyes de los Estados Unidos prohíben a AXA proporcionar servicios, o beneficios asociados, que violen las leyes estadounidenses u otras internacionales sobre sanciones. Los servicios o beneficios relacionados con Cuba, Irán, Siria, Corea Del Norte, la península de Crimea y Sudán, incluyendo, sin carácter taxativo, el pago de reclamos, no están disponibles.

Las restricciones existentes en países como Cuba, Irán, Siria, Corea Del Norte, la península de Crimea y Sudán se aplican de manera estricta y no se permiten excepciones. tenga en cuenta las restricciones de servicios y beneficios relacionados con leyes internacionales sobre sanciones antes de planificar su viaje.

¿Qué es lo que no esta incluido en el servicio medico de emergencia internacional?

Limitaciones y exclusiones

1. TODA EMERGENCIA MÉDICA QUE OCURRA COMO RESULTADO DE UN VIAJE ELEGIBLE REALIZADO EN CONTRA DE LA OPINIÓN MÉDICA O QUE TENGA LUGAR DURANTE EL TRATAMIENTO DE UNA CONDICIÓN PREEXISTENTE FUERA DEL PAÍS DE RESIDENCIA DEL BENEFICIARIO O DEL PAÍS DE EMISIÓN DE LA TARJETA.
2. EL COSTO DE CUIDADO DEL PARTO NATURAL O PARTO PROGRAMADO Y DE LAS COMPLICACIONES SURGIDAS DESPUÉS DE LA SEMANA 28 DEL EMBARAZO. LA INTERRUPCIÓN INTENCIONAL DEL EMBARAZO ESTÁ EXCLUIDA.
3. ESTAR BAJO LA INFLUENCIA DE DROGAS ILEGALES, MEDICACIÓN NO TOMADA SEGÚN LAS INDICACIONES, O NARCÓTICOS, SALVO QUE HAYAN SIDO RECETADOS POR UN MÉDICO MATRICULADO.
4. TODO TRATAMIENTO QUIROPRÁCTICO; TRATAMIENTO HOMEOPÁTICO; ACUPUNTURA, TERAPIA OCUPACIONAL, FISIOTERAPIA.
5. TODO TRATAMIENTO O SERVICIO PROVISTO POR INSTITUCIONES O CENTROS DE TRATAMIENTO DE REHABILITACIÓN, INSTITUCIONES O CENTROS DE TRATAMIENTO GERIÁTRICO, E INSTITUCIONES QUE NO SEAN HOSPITALES, INCLUYENDO, SIN CARÁCTER TAXATIVO, BAÑOS TERMALES, SPAS Y CLÍNICAS DE HIDROTERAPIA.
6. TODO TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO O DE ORTODONCIA, SALVO EN EL CASO DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE EMERGENCIA.
7. EXÁMENES O PRUEBAS DIAGNÓSTICAS QUE FORMAN PARTE DE UN EXAMEN FÍSICO DE RUTINA O UN TRATAMIENTO PROGRAMADO, INCLUYENDO, SIN CARÁCTER TAXATIVO, LO SIGUIENTE: VACUNAS; EXÁMENES DE VISTA Y AUDICIÓN DE RUTINA; OPTOMETRÍA Y CORRECCIÓN DE LA VISTA; GAFAS; LENTES DE CONTACTO; AUDÍFONOS Y TODA CLASE DE MANTENIMIENTO O AJUSTE DE ESTOS; PRÓTESIS; COMPRA O ALQUILER DE HUMIDIFICADORES, ATOMIZADORES, CAMINADORES O BASTONES, INHALADORES, EQUIPOS DE EJERCICIO O EQUIPOS SIMILARES.
8. CIRUGÍA PLÁSTICA COSMÉTICA, SALVO CIRUGÍA RECONSTRUCTIVA REALIZADA COMO RESULTADO DE UN ACCIDENTE O DE UNA EMERGENCIA MÉDICA.
9. TRASPLANTES DE ÓRGANOS O EL TRANSPORTE DE ESTOS.
10. TODO TIPO DE GASTOS DE HOTEL, RESTAURANTE, TAXI, CELULAR O CUALQUIER OTRO GASTO DE TELEFONÍA O DATOS, RELACIONADOS O NO CON UNA EMERGENCIA MÉDICA O ACCIDENTE.
11. TODO COSTO DE ATENCIÓN O TRATAMIENTO MÉDICO INCURRIDO POR EL BENEFICIARIO LUEGO DE LA FINALIZACIÓN DEL VIAJE ELEGIBLE, RELACIONADO O NO CON UN ACCIDENTE O EMERGENCIA MÉDICA, QUE APARECIÓ O SE DIAGNOSTICÓ DURANTE EL VIAJE DEL BENEFICIARIO.
12. ENFERMEDADES RELACIONADAS CON EL TRABAJO O SUS CONSECUENCIAS.
13. HONORARIOS POR HISTORIAS CLÍNICAS.
14. LOS COSTOS FUNERARIOS.

15. TODO TRATAMIENTO, CHEQUEO O SERVICIO MÉDICO CONOCIDO ANTES DEL COMIENZO DEL VIAJE ELEGIBLE, O GASTOS MÉDICOS INCURRIDOS EN LOS CASOS EN LOS QUE EL VIAJE SE HAYA REALIZADO CON EL FIN ESPECÍFICO DE ASEGURAR EL TRATAMIENTO MÉDICO.
16. TRATAMIENTO DE UNA EMERGENCIA MÉDICA O ACCIDENTE QUE RESULTE DE LA PRÁCTICA DE UN DEPORTE O UNA ACTIVIDAD, YA SEA DE FORMA PROFESIONAL O AMATEUR, O CUALQUIER OTRO DEPORTE O ACTIVIDAD QUE PUEDAN SUPONER UN RIESGO PARA LA VIDA DEL BENEFICIARIO, INDEPENDIENTEMENTE DE SI SE PRODUCE O NO POR PROPIA IRRESPONSABILIDAD, FALTA DE DESTREZA, O FALTA DE EXPERIENCIA DEL BENEFICIARIO, INCLUYENDO, SIN CARÁCTER TAXATIVO, LAS SIGUIENTES:
 - a. PARACAIDISMO
 - b. PARAPENTE
 - c. ALADELTISMO
 - d. CONDUCCIÓN DE VEHÍCULOS TODO TERRENO
 - e. ALPINISMO
 - f. DEPORTES DE INVIERNO QUE NO SE PRACTICAN EN UN COMPLETO BAJO CONDICIONES DE SEGURIDAD NORMALES
 - g. AUTOMOVILISMO
 - h. MOTOCICLISMO Y CUALQUIER TIPO DE CARRERAS SALVO CARRERA A PIE
 - i. VIAJES EN GLOBO
17. TRATAMIENTO DE UNA EMERGENCIA MÉDICA O ACCIDENTE QUE RESULTE DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS LEYES, REGLAS, REGLAMENTACIONES O NORMAS DE SEGURIDAD NORMALES VIGENTES EN EL LUGAR DONDE SE PROVEYERON LOS SERVICIOS MÉDICOS.

¡Importante! Los beneficios y servicios que se describen en la presente no están disponibles para viajes a Cuba, Irán, Siria, Corea Del Norte, la península de Crimea y Sudán, ni otros servicios relacionados con estos destinos. AXA es una compañía con base en los Estados Unidos de América. Las leyes de los Estados Unidos prohíben a AXA proporcionar servicios, o beneficios asociados, que violen las leyes estadounidenses u otras internacionales sobre sanciones. Los servicios o beneficios relacionados con Cuba, Irán, Siria, Corea Del Norte, la península de Crimea y Sudán, incluyendo, sin carácter taxativo, el pago de reclamos, no están disponibles.

Las restricciones existentes en países como Cuba, Irán, Siria, Corea Del Norte, la península de Crimea y Sudán se aplican de manera estricta y no se permiten excepciones. tenga en cuenta las restricciones de servicios y beneficios relacionados con leyes internacionales sobre sanciones antes de planificar su viaje.

¿Cómo solicitar el servicio medico de emergencia internacional?

Los BENEFICIARIOS pueden acceder al beneficio a través de:

1. Visa Digital Medical Assistance

VISA DIGITAL MEDICAL ASSISTANCE: ingresando al Portal de Beneficios

Visa www.visa.com/portalbeneficios

AXA y Visa no son responsables de la calidad de conexión de internet, como de los dispositivos móviles que utiliza el BENEFICIARIO para acceder a este beneficio.

2. Centro De Atención Al Cliente

inmediatamente o dentro del plazo de los treinta (30) días a partir de la fecha del ACCIDENTE o de la EMERGENCIA MÉDICA a través de los siguientes números de teléfono: 1-800-396 9665 (EE.UU. y Canadá) y 1-303-967-1098 (otros países). Siempre puede realizar la llamada con cobro revertido. La demora en la comunicación con el centro de atención al cliente puede resultar en la pérdida del beneficio.

¿Como solicitar un reembolso?

El TARJETAHABIENTE Visa y su BENEFICIARIO podrán solicitar el reembolso de los gastos médicos y/o prescripciones en los que hayan incurrido por la utilización del SERVICIO MEDICO DE EMERGENCIA INTERNACIONAL, incluyendo aquellas prescripciones emitidas a través de "Visa Digital Medical Assistance".

El TARJETAHABIENTE Visa y su BENEFICIARIO deben comunicarse con el CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE. El operador lo asistirá en el proceso de reembolso enviándole el FORMULARIO DE REEMBOLSO y la documentación requerida a presentar dentro del plazo de noventa (90) días a partir de la fecha en que se brindaron los servicios médicos.

El TARJETAHABIENTE deberá enviar el FORMULARIO DE REEMBOLSO completo y los documentos solicitados vía email visa_iemsclaims@axa-assistance.us o por mensajería a la dirección que se indica a continuación:

AXA Assistance
Maipú 255, Piso 17
C1084ABE, Buenos Aires, Argentina

Los documentos necesarios para solicitar un reembolso son los siguientes:

- Copia del estado de cuenta de la tarjeta Visa en el que se muestre el cargo total del boleto (s).
- Copia del boleto de la compañía de transporte como prueba de que el cargo total del viaje ha sido hecho a la tarjeta Visa
- Recibos detallados y / o copia de factura detallada
- Información médica que incluya el diagnóstico y el tratamiento, pero no se limita a:
 - Un informe médico
 - Una nota de su médico o
 - Facturas
- Si su asistencia fue provista en los Estados Unidos, incluya facturas con los códigos ICD-9 (Clasificación Internacional de Enfermedades)
- Formulario de transferencia bancaria.
- Documentos adicionales pueden ser requeridos.

Información de Cuenta y de Facturación

Importante: el TARJETAHABIENTE debe comunicarse directamente con la institución financiera que emitió su tarjeta Visa elegible por inquietudes relacionadas con su cuenta, como por ejemplo saldo de la cuenta, línea de crédito, información de facturación (incluyendo tipos de cambio para

el cálculo de transacciones), controversias comerciales o información sobre cualquier otro servicio o beneficio no descrito en esta guía. Puede encontrar el número de teléfono de su institución financiera en el reverso de su tarjeta Visa o en su resumen mensual.

Disposiciones generales del programa

Existen circunstancias ajenas a AXA que pueden afectar el suministro de los servicios o los beneficios aquí mencionados. De ser posible y de conformidad con la ley, AXA arbitrará todos los medios para brindar los servicios o beneficios disponibles para asistir al beneficiario y resolver la emergencia.

¡Importante! Los beneficios y servicios que se describen en la presente no están disponibles para viajes a Cuba, Irán, Siria, Corea Del Norte, la península de Crimea y Sudán, ni otros servicios relacionados con estos destinos. AXA es una compañía con base en los Estados Unidos de América. Las leyes de los Estados Unidos prohíben a AXA proporcionar servicios, o beneficios asociados, que violen las leyes estadounidenses u otras internacionales sobre sanciones. Los servicios o beneficios relacionados con Cuba, Irán, Siria, Corea Del Norte, la península de Crimea y Sudán, incluyendo, sin carácter taxativo, el pago de reclamos, no están disponibles.

Las restricciones existentes en países como Cuba, Irán, Siria, Corea Del Norte, la península de Crimea y Sudán se aplican de manera estricta y no se permiten excepciones. tenga en cuenta las restricciones de servicios y beneficios relacionados con leyes internacionales sobre sanciones antes de planificar su viaje.

Todos los beneficios del Servicio Médico de Emergencia Internacional descritos en la presente están sujetos a cambio o cancelación. Por lo tanto, este documento puede modificarse periódicamente, y usted debe comunicarse con el CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE o con su institución financiera para garantizar que cuenta con la información más actualizada. Los beneficios del Servicio Médico de Emergencia Internacional entran en vigencia al comienzo del VIAJE ELEGIBLE, y cesarán en sesenta (60) días a partir de la fecha del VIAJE ELEGIBLE o en el momento de culminación del VIAJE ELEGIBLE.

El beneficio del Servicio Médico de Emergencia Internacional no es un contrato ni una póliza de seguro y está diseñado como declaración informativa general de los beneficios de Servicio Médico de Emergencia Internacional disponibles a través de la Asociación de Servicios Internacionales de Visa a lo largo de AMÉRICA LATINA Y LA REGIÓN DEL CARIBE. No se podrá iniciar ninguna acción legal luego de transcurrido un (1) año del momento de notificación por parte de AXA Assistance USA al BENEFICIARIO de la decisión respecto de la aplicación de los beneficios del 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 de asistencia y de emergencia médica en todo el mundo y el proveedor de servicios de Visa para este programa.

A TENER EN CUENTA: los beneficios del Servicio Médico de Emergencia Internacional anteriormente descritos no aplican a todas las tarjetas Visa internacionales en AMÉRICA LATINA Y LA REGIÓN DEL CARIBE. Verifique con su institución financiera a fin de determinar si aplica a su tarjeta Visa internacional.

Conversión de los montos a moneda extranjera

Todos los montos aquí mencionados se expresan en dólares estadounidenses. Los pagos bajo el Programa IEMS se realizarán en la moneda local del individuo o la entidad que recibe el pago. La tasa de cambio utilizada será la tasa vigente al momento de brindar los servicios.

Información Importante

La descripción de estos programas y beneficios es sólo una herramienta de orientación sobre las coberturas para ciertos tarjetahabientes Visa en América Latina y el Caribe y se encuentra actualizada a mayo de 2018. Por favor confirmar con su representante Visa la vigencia de esta información antes de comunicar dichos beneficios a sus clientes y/o a TARJETAHABIENTES. Los TARJETAHABIENTES deben consultar con su banco emisor para verificar que la cobertura aplica a su tarjeta Visa. Estos beneficios sólo aplican a tarjetas Visa con capacidad de uso internacional.

Este documento es un resumen de la póliza destinado a ser distribuido en su totalidad a TARJETAHABIENTES. Si un emisor Visa utiliza extractos o porciones de este material para ser distribuido a TARJETAHABIENTES lo hace bajo su propio riesgo.

Estas descripciones no son pólizas de garantía. Los seguros descritos están sujetos a términos y condiciones e incluyen ciertas restricciones, limitaciones y exclusiones y todas las coberturas están sujetas a cambio o cancelación sin previo aviso.

Los servicios y la cobertura del seguro son proporcionados por terceras partes. Visa no es una compañía de seguros. El detalle de la totalidad de las disposiciones referentes a los planes de seguro está detallado en las pólizas. Si hay cualquier diferencia entre las descripciones en esta presentación y la póliza firmada por el tarjetahabiente a nivel local, regirá la póliza vigente a nivel local (en la jurisdicción donde fue emitida la tarjeta Visa).

Es de exclusiva responsabilidad del emisor asegurar que sus programas de tarjetas, contratos para TARJETAHABIENTES, beneficios y características de tarjetas y otras revelaciones y prácticas están en pleno cumplimiento de todas las leyes, reglamentos y demás disposiciones legales que puedan aplicar. El emisor debe revisar el programa de beneficios de tarjeta con su asesor jurídico para que su programa de beneficios de tarjeta y revelaciones y contratos para TARJETAHABIENTES relacionados con tales beneficios o características de tarjeta, cumplan con todos los requisitos legales aplicables. Visa no hace representaciones o garantías en cuanto a la información contenida en el presente documento. Este material no constituye asesoramiento ni opinión legal.

Las coberturas y beneficios provistos por este programa, quedarán nulas y sin efecto si violan las sanciones económicas o comerciales de los Estados Unidos de América tales como, pero no limitado a, las sanciones administradas y reguladas por la Oficina de Control de Activos Extranjeros (OFAC, según sus siglas en inglés) del Departamento de Tesorería de los Estados Unidos de América.

Los montos de los beneficios están denominados en dólares de los EE.UU. El pago de los reclamos se hará en la moneda local donde lo requiera la ley, usando la Tasa de Cambio Oficial publicada en la fecha de pago del reclamo.

Estos términos y condiciones descritos en este documento no aplican a las tarjetas Visa emitidas en Brasil.

SECCIÓN C - DEFINICIONES CORRESPONDIENTES A LOS BENEFICIOS DESCRITOS EN ESTA GUÍA

ACCIDENTE: evento físico repentino, inesperado e incontrolable que le sucede al BENEFICIARIO durante un VIAJE ELEGIBLE.

AMÉRICA LATINA Y LA REGIÓN DEL CARIBE: región comprendida por los siguientes países: Antigua, Argentina, Aruba, Bahamas, Barbados, Bermuda, Bolivia, Brasil, Belize, Islas Caimán, Chile, Colombia, Costa Rica, Curaçao, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Guyana, Haití, Honduras, Jamaica, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, St. Kitts-Nevis, St. Lucia, Trinidad y Tobago, Uruguay y Venezuela.

BENEFICIARIO: el TARJETAHABIENTE y/o cualquier persona por quien el TARJETAHABIENTE haya pagado la tarifa completa de un boleto de viaje internacional con una tarjeta Visa válida, ya sea que viajen juntos o por separado.

CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE: canal de comunicación e instalaciones disponibles (equipos, sistemas y personal) cuyo fin es proporcionar una interfaz entre Visa y los clientes. Se puede comunicar con el CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE a través de los siguientes números de teléfono: 1-800-396 9665 (EE.UU. y Canadá) y 1-303-967-1098 (otros países). Siempre puede realizar la llamada con cobro revertido.

COMPAÑÍA AÉREA: compañía mencionada en la Guía Oficial de Aerolíneas (OAG, Official Airline Guide) o en la ABC World Airways Guide, con licencia, certificado o autorización similar para el transporte aéreo regular, emitida por las autoridades competentes del país en el que está registrada la aeronave y que, de acuerdo con dicha autorización, mantenga y publique horarios y tarifas para los vuelos de pasajeros entre aeropuertos en horarios regulares y específicos.

CONDICIÓN PREEXISTENTE: cualquier condición u otro problema de salud o incidente del que el paciente tiene conocimiento y que ha sido clínicamente documentado, diagnosticado o tratado por un MÉDICO MATRICULADO o una condición que requirió un cambio de medicación o de dosis dentro de los 180 días anteriores al comienzo de un VIAJE ELEGIBLE.

CONSECUENCIA(S) O CONSECUENCIA RELACIONADA: toda complicación o efecto relacionado con una CONDICIÓN PREEXISTENTE o ENFERMEDAD CRÓNICA que pueda haber de algún modo contribuido a la EMERGENCIA MÉDICA.

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

ENFERMEDAD CRÓNICA: toda condición, problema de salud o incidente (i) que perdure en el tiempo y no se solucione o sea recurrente; o (ii) que se crea que está resuelto o curado; o (iii) del que el paciente tenga conocimiento; o (iv) para el cual se haya diagnosticado una condición, tratado o requerido un cambio de medicación o de dosis; y, que haya ocurrido en cualquier momento antes de un VIAJE ELEGIBLE y haya sido clínicamente documentada por un MÉDICO

MATRICULADO. La ENFERMEDAD CRÓNICA incluye recaídas o períodos de convalecencia. Como ejemplo de ENFERMEDADES CRÓNICAS podemos mencionar, sin carácter taxativo, infartos con antecedentes de hipertensión, colesterol alto o diabetes; obstrucciones intestinales con antecedentes de cirugías abdominales anteriores, tales como apendicitis; bronquitis o neumonía aguda en un paciente con bronquitis crónica o enfermedad pulmonar obstructiva crónica; accidente cerebrovascular en un paciente con antecedentes de fibrilación atrial; accidente cerebrovascular en un paciente con antecedentes de hipertensión, colesterol alto o diabetes; hemorragia cerebral u otra hemorragia interna en un paciente en tratamiento con anticoagulantes; fracturas que involucren el lugar de una fractura antigua o una prótesis; osteopenia u osteoporosis; enfermedad pulmonar obstructiva crónica; asma; cálculos renales en un paciente con antecedentes de cálculos renales; colitis; gota; diverticulitis en un paciente con antecedentes de diverticulosis o diverticulitis; ciática; reducción del gasto cardíaco; enfermedad vascular periférica en un paciente con antecedentes de arterioesclerosis; artritis; cálculos biliares; infecciones severas en pacientes con condiciones inmunológicas deficientes o farmacológicamente inmunodeprimidos; recurrencia de cualquier tipo de cáncer, incluyendo remisiones; trombosis venosa profunda o embolia pulmonar en un paciente con una condición conocida de predisposición a la tromboembolia, como por ejemplo cáncer, cirugía mayor reciente, fractura de un miembro inferior o de cadera.

EMERGENCIA MÉDICA: condición médica repentina, imprevista y urgente que requiere de servicios o tratamiento médico inmediato o de tratamiento quirúrgico para aliviar dolores agudos y sufrimiento durante un VIAJE ELEGIBLE y que puede impedir la finalización del VIAJE ELEGIBLE, para la cual el BENEFICIARIO busca tratamiento, y para la cual se pagan servicios médicos de conformidad con los Términos y Condiciones de estos beneficios.

EMPRESA DE TRANSPORTE: empresa que opera un MEDIO DE TRANSPORTE, incluso una COMPAÑÍA AÉREA.

EVENTOS MEDICOS SIMPLES/NO URGENTES: son aquellas dolencias que no tienen riesgo de vida y que son tratables por un Médico a través de su observación. Las condiciones médicas incluidas son las siguientes: Abrusiones, Alergias, Dolor artrítico, Asma, Bronquitis, Moretones, Resfriado y gripe, Herpes labial, Diarrea, Fiebre (mayores de 12 meses, menores de 70), Piojos, Recargas simples de medicamentos, Ojo rosado o conjuntivitis, Salpullido, Infecciones respiratorias superiores (sin complicaciones), Sinusitis, Dolor de garganta, Orzuelo, Lesiones deportivas menores, Infecciones del tracto urinario (simple), Infecciones de levadura, Vomitando, Infecciones menores (ejemplo: piel, llagas, garganta), Picaduras de insectos, Deshidratación leve, Infecciones de oído y otras condiciones menores caso por caso.

FORMULARIO DE REEMBOLSO: documento a suministrar por el CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, ante la notificación de un incidente o solicitud de beneficio, que debe completarse y devolverse junto con todos los documentos requeridos dentro de los plazos para cada uno de los beneficios presentados.

GASTOS HABITUALES Y RAZONABLES: significa que el beneficio para el BENEFICIARIO incluirá tratamientos, insumos y servicios de EMERGENCIA MÉDICA necesarios desde el punto de vista médico, siempre que no superen los cargos típicos o estándar para tratamientos, insumos y servicios de EMERGENCIA MÉDICA similares en la comunidad o localidad donde se proporciona el tratamiento de EMERGENCIA MÉDICA.

ITEMS: Servicios Médicos de Emergencia Internacional.

MÉDICO MATRICULADO: profesional con título en medicina o doctor de osteopatía calificado para proporcionar servicios médicos o realizar cirugías de conformidad con las leyes del país donde se desarrollan estos servicios profesionales. ESTA DEFINICIÓN EXCLUYE A QUIROPRÁCTICOS, FISIOTERAPEUTAS Y TERAPEUTAS HOMEOPÁTICOS Y NATUROPÁTICOS.

MEDIO DE TRANSPORTE: cualquier medio de transporte operado por una EMPRESA DE TRANSPORTE en virtud de una licencia válida para el transporte pago de pasajeros, incluyendo:

- **AIRE:** aeronave operada por una COMPAÑÍA AÉREA, debidamente autorizada por las autoridades competentes para operar vuelos programados regulares; y
- **TIERRA Y MAR:** todos aquellos incluidos en esta definición, CON LA EXCLUSIÓN DE (i) vehículos de alquiler, salvo aquellos que han sido alquilados por una EMPRESA DE TRANSPORTE para el transporte pago de pasajeros; (ii) taxis, (iii) transfers de compañías de alquiler de autos en hoteles o estacionamientos fuera de los límites del aeropuerto.

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

PAÍS DE RESIDENCIA: país en el que el BENEFICIARIO mantiene su hogar y lugar principal de residencia fijo y permanente efectivo y al que el BENEFICIARIO tiene la intención de regresar.

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

PARTO PROGRAMADO: significa el proceso de dar a luz por medio de una incisión quirúrgica en el abdomen y el útero de la madre, ya sea programada o debido a una complicación imprevista.

PROGRAMA DE RECOMPENSAS: programa desarrollado/ofrecido por cualquier tarjeta Visa y su banco emisor de AMÉRICA LATINA Y LA REGIÓN DEL CARIBE, que permite al TARJETAHABIENTE obtener valor (millas, dinero en efectivo, etc.) y canjearlo (productos, viajes, etc.) bajo cualquier Programa de Recompensas de Visa, o de viajero frecuente o boletos adicionales sobre los que se han aplicado todos los impuestos y tasas al momento de emisión de un boleto pagado con cualquier tarjeta Visa.

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

TARJETA VISA ELEGIBLE: las siguientes tarjetas son elegibles para el Servicio Médico de Emergencia Internacional: tarjeta Visa Platinum, Signature o Infinite emitida por una institución financiera en AMÉRICA LATINA Y LA REGIÓN DEL CARIBE y cualquier otra tarjeta Visa donde una institución financiera de AMÉRICA LATINA Y LA REGIÓN DEL CARIBE ha comprado el beneficio.

A TENER EN CUENTA: Los beneficios del Servicio Médico de Emergencia Internacional anteriormente descritos no aplican a todas las tarjetas Visa internacionales en AMÉRICA LATINA Y LA REGIÓN DEL CARIBE. Verifique con su institución financiera a fin de determinar si 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 cumpla con una de las siguientes características:

- el monto total del boleto internacional se pagó a una COMPAÑÍA DE TRANSPORTE con una TARJETA VISA ELEGIBLE; o
- los boletos internacionales se compraron por canje de puntos de un programa de fidelización, siempre que la tasa de embarque y los posibles impuestos se hayan pagado con una TARJETA VISA ELEGIBLE; o
- de no cobrarse tasa de embarque ni impuestos, los boletos se compraron por canje de puntos obtenidos a través de la utilización de un PROGRAMA DE RECOMPENSAS de Visa válido.

Asimismo, los beneficios establecidos en estos Términos y condiciones solo son válidos para un VIAJE ELEGIBLE de hasta sesenta (60) días consecutivos a **partir de la fecha de partida del PAÍS DE RESIDENCIA o del PAÍS DE EMISIÓN DE LA TARJETA** de dicho VIAJE ELEGIBLE.