



## Sobre esta guía

Este documento pretende ser una guía de referencia sobre el Servicio Médico de Emergencia Internacional ofrecido a los tarjetahabientes Visa y a sus beneficiarios. Aquí encontrará los Términos y condiciones completos (Sección B) y una lista de definiciones (Sección C). El Servicio Médico de Emergencia Internacional se ofrece durante un VIAJE ELEGIBLE, según se lo 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. El término BENEFICIARIO hace referencia al TARJETAHABIENTE o a cualquier persona para 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.

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

El TARJETAHABIENTE Visa, o el BENEFICIARIO para 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 beneficio que se indica a continuación. 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.

## Para tener en cuenta

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

## SECCIÓN A. INTRODUCCIÓN

### ¿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 en una EMPRESA DE TRANSPORTE con una TARJETA VISA ELEGIBLE emitida en AMÉRICA LATINA Y LA REGIÓN DEL CARIBE.

## Términos y Condiciones



# Servicios Médicos de Emergencia Internacional

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.

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.

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 de que el BENEFICIARIO no presente evidencia de la 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.

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

Sí, están incluidos todos los boletos de viaje internacional adquiridos por medio i) de los programas de viajeros frecuentes, ii) del Programa de Recompensas de Visa, y iii) de los boletos de cortesía, siempre que los impuestos o las 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 ni tarifas, o si estos se pagaron 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 Recompensas se generaron mediante el uso de la TARJETA VISA ELEGIBLE.

## SECCIÓN B. TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO MÉDICO DE EMERGENCIA INTERNACIONAL

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

#### 1. SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA

- Gastos médicos de emergencia** como consecuencia de un ACCIDENTE o una EMERGENCIA MÉDICA
- Gastos de tratamientos odontológicos de emergencia** que surjan de una lesión accidental en dientes naturales y sanos durante un ACCIDENTE o una 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 de 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 equipado más cercano a fin de 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:** ante la muerte inesperada del BENEFICIARIO, nuestro CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE coordinará las autorizaciones gubernamentales y pagará 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:** a causa de la muerte, una EMERGENCIA MÉDICA o un ACCIDENTE del BENEFICIARIO, este beneficio cubrirá el costo del cambio del boleto de viaje por uno similar, según el 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 similar al del itinerario original. Este beneficio solo cubre el regreso del BENEFICIARIO al PAÍS DE RESIDENCIA o al 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:** debido a una hospitalización a causa de un ACCIDENTE o una EMERGENCIA MÉDICA, este beneficio cubrirá los costos de hasta cinco (5) noches de alojamiento similar 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 ONLINE MEDIC

Como parte del programa Visa Online Medic, el BENEFICIARIO puede acceder a servicios de consulta en línea, una solución que ofrece una visita médica digital mientras se utiliza el Servicio Médico de Emergencia Internacional durante un VIAJE ELEGIBLE.

Si el BENEFICIARIO necesita 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 Online Medic" siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- Se encuentren fuera del PAÍS DE RESIDENCIA o del PAÍS DE EMISIÓN DE LA TARJETA.
- Hayan comprado el 100 % del boleto de viaje internacional con una TARJETA VISA ELEGIBLE.
- La asistencia requerida sea para las siguientes condiciones médicas: abrasiones, alergias, dolor artrítico, asma, bronquitis, moretones, resfriados y gripe, úlceras bucales, tos, diarrea, fiebre (mayores de 12 meses, menores de 70 años), cortaduras simples, pediculosis, reabastecimientos de medicamentos simples, conjuntivitis, sarpullidos, infecciones de las vías respiratorias superiores (sin complicaciones), sinusitis, dolor de garganta, orzuelos, lesiones deportivas menores, infecciones del tracto urinario (simples), infecciones por hongos, vómitos, infecciones menores (por ejemplo, en la piel, una herida o la garganta), picaduras de insectos, deshidratación leve, infecciones del oído y otras afecciones menores según el caso.

4. El beneficiario no sea menor de un año de edad

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

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

### ¿Cómo accedo a Visa Online Medic?

El beneficio se encuentra disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en español, inglés y portugués. Si el servicio no está 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](http://www.visa.com/portalbeneficios)  
AXA y Visa no son responsables de la calidad de la conexión a internet ni de los dispositivos móviles que utilice el BENEFICIARIO para acceder a este beneficio.
2. CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE: 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 de que el BENEFICIARIO prefiera no utilizar el servicio "Visa Online Medic", tiene la opción de pedir información del centro médico más cercano o programar la visita de un médico.

### ¿Cómo accedo a las recetas médicas proporcionadas a través de Visa Online Medic?

Como resultado de la atención recibida a través de "Visa Online Medic", los BENEFICIARIOS podrán acceder a las recetas médicas en el Portal de Beneficios Visa: [www.visa.com/portalbeneficios](http://www.visa.com/portalbeneficios). La disponibilidad de envío de recetas médicas a la farmacia más cercana al BENEFICIARIO estará sujeta a las leyes y regulaciones locales que se apliquen a la venta de medicamentos bajo receta.

Los servicios de consulta en línea incluidos en el beneficio "Visa Online Medic" son proporcionados por HAA Preferred Partners, LLC (compañía de responsabilidad limitada), una compañía de AXA ubicada en **703 NW 62nd Ave, Suite 390, Miami, FL 33126, USA**.

## Servicio Médico de Emergencia Internacional según el tipo de tarjeta Visa

En el caso de una EMERGENCIA MÉDICA o un ACCIDENTE durante el transcurso de un VIAJE ELEGIBLE, un BENEFICIARIO tiene acceso a los límites 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 Online Medic: Incluido	VISA Online Medic: Incluido

### Servicio Médico de Emergencia Internacional - Planes opcionales según 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 Online Medic	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 Oo Estadía Extendida	USD 3,000
Convalecencia	USD 500
VISA Online Medic	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 Online Medic	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 Online Medic	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 Online Medic	Incluido

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

**¡Importante!** Los beneficios y los servicios que se describen en el presente documento no están disponibles para viajes a Cuba, Irán, Siria,

Corea del Norte, la península de Crimea ni Sudán; tampoco lo están otros servicios relacionados con estos destinos. AXA es una compañía con base en los Estados Unidos de América. Las leyes de los Estados Unidos le prohíben a AXA proporcionar servicios, o beneficios asociados, que violen las leyes estadounidenses u otras leyes internacionales sobre sanciones. Los servicios o los beneficios relacionados con Cuba, Irán, Siria, Corea del Norte, la península de Crimea y Sudán, incluido, 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 las leyes internacionales sobre sanciones antes de planificar su viaje.

## ¿Qué es lo que no está incluido en el Servicio Médico 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 AFECCIÓN PREEXISTENTE FUERA DEL PAÍS DE RESIDENCIA DEL BENEFICIARIO O DEL PAÍS DE EMISIÓN DE LA TARJETA.
2. EL COSTO DEL CUIDADO EN UN PARTO NATURAL, O PARTO PROGRAMADO, Y DE LAS COMPLICACIONES QUE SURJAN 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 O 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, INCLUIDOS, 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 FORMEN PARTE DE UN EXAMEN FÍSICO DE RUTINA O UN TRATAMIENTO PROGRAMADO, INCLUIDO, SIN CARÁCTER TAXATIVO, LO SIGUIENTE: VACUNAS, EXÁMENES DE RUTINA DE LA VISTA Y LA AUDICIÓN, 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 LA 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 DEL BENEFICIARIO LUEGO DE LA FINALIZACIÓN DEL VIAJE ELEGIBLE, RELACIONADO O NO CON UN ACCIDENTE O EMERGENCIA MÉDICA QUE HAYA SURGIDO O SE HAYA DIAGNOSTICADO DURANTE EL VIAJE DEL BENEFICIARIO.
12. ENFERMEDADES RELACIONADAS CON EL TRABAJO O SUS CONSECUENCIAS.
13. HONORARIOS POR HISTORIAS CLÍNICAS.
14. COSTOS FUNERARIOS.
15. TODO TRATAMIENTO, CHEQUEO O SERVICIO MÉDICO CONOCIDO ANTES DEL COMIENZO DEL VIAJE ELEGIBLE O GASTOS MÉDICOS, CUANDO EL VIAJE SE HAYA REALIZADO CON EL FIN ESPECÍFICO DE OBTENER 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 DE CUALQUIER DEPORTE O ACTIVIDAD QUE PUEDA SUPONER UN RIESGO PARA LA VIDA DEL BENEFICIARIO, INDEPENDIEMENTE DE SI EL INCIDENTE SE PRODUCE O NO POR LA PROPIA IRRESPONSABILIDAD, FALTA DE DESTREZA O FALTA DE EXPERIENCIA DEL BENEFICIARIO, INCLUIDAS, SIN CARÁCTER TAXATIVO, LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES
  - a. PARACAIDISMO
  - b. PARAPENTE
  - c. ALADELTISMO
  - d. CONDUCCIÓN DE VEHÍCULOS TODO TERRENO
  - e. ALPINISMO
  - f. DEPORTES DE INVIERNO QUE NO SE PRACTIQUEN TOTALMENTE BAJO CONDICIONES DE SEGURIDAD NORMALES
  - g. AUTOMOVILISMO
  - h. MOTOCICLISMO Y CUALQUIER TIPO DE CARRERAS, SALVO CARRERAS A PIE
  - i. VIAJES EN GLOBO
17. TRATAMIENTO DE UNA EMERGENCIA MÉDICA O UN ACCIDENTE QUE RESULTE DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS LEYES, REGLAS, REGLAMENTACIONES O NORMAS DE SEGURIDAD NORMALES VIGENTES EN EL LUGAR DONDE SE PROPORCIONARON LOS SERVICIOS MÉDICOS.

¡Importante! Los beneficios y los servicios que se describen en el presente documento no están disponibles para viajes a Cuba, Irán, Siria, Corea del Norte, la península de Crimea ni Sudán; tampoco lo están otros servicios relacionados con estos destinos. AXA es una compañía con base en los Estados Unidos de América. Las leyes de los Estados Unidos le prohíben a AXA proporcionar servicios, o beneficios asociados, que violen las leyes estadounidenses u otras leyes internacionales sobre sanciones. Los servicios o beneficios relacionados con Cuba, Irán, Siria, Corea del Norte, la península de Crimea y Sudán, incluido, 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 las leyes internacionales sobre sanciones antes de planificar su viaje.

## ¿Cómo accedo al Servicio Médico de Emergencia Internacional?

Los BENEFICIARIOS pueden acceder al beneficio a través de:

### 1. VISA ONLINE MEDIC

VISA DIGITAL MEDICAL ASSISTANCE: ingresando al Portal de Beneficios Visa [www.visa.com/portalbeneficios](http://www.visa.com/portalbeneficios)

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

### 2. Centro de Atención al Cliente

Inmediatamente o dentro del plazo de 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.

## ¿Cómo solicitar un reembolso?

El TARJETAHABIENTE Visa y su BENEFICIARIO podrán solicitar el reembolso de los gastos o recetas médicas por la utilización del SERVICIO MÉDICO DE EMERGENCIA INTERNACIONAL, incluidas aquellas recetas emitidas a través de "Visa Online Medic".

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 que deberá 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 completado y los documentos solicitados por correo electrónico a [visaiemscclaims@axa-assistance.us](mailto:visaiemscclaims@axa-assistance.us) o por mensajería a la siguiente dirección:

### 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 de los boletos.
- Copia del boleto de la compañía de transporte como prueba de que el monto total del viaje se ha cargado a la tarjeta Visa.
- Recibos detallados o copia de la factura detallada.
- Información médica que incluya el diagnóstico y el tratamiento, sin carácter taxativo:
  - un informe médico
  - una nota de su médico
  - facturas detalladas

- Si la asistencia se proporcionó en los Estados Unidos, incluya las facturas con los códigos de diagnóstico ICD-9 (Clasificación Internacional de Enfermedades).
- Formulario de transferencia bancaria.
- Podrían requerirse documentos adicionales.

### 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, por ejemplo, el saldo de la cuenta, la línea de crédito, información de facturación (incluidos los 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 la prestación 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 los beneficios disponibles a fin de asistir al beneficiario y resolver la emergencia.

¡Importante! Los beneficios y los servicios que se describen en el presente documento no están disponibles para viajes a Cuba, Irán, Siria, Corea del Norte, la península de Crimea ni Sudán; tampoco lo están otros servicios relacionados con estos destinos. AXA es una compañía con base en los Estados Unidos de América. Las leyes de los Estados Unidos le prohíben a AXA proporcionar servicios, o beneficios asociados, que violen las leyes estadounidenses u otras leyes internacionales sobre sanciones. Los servicios o los beneficios relacionados con Cuba, Irán, Siria, Corea del Norte, la península de Crimea y Sudán, incluido, 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 las leyes internacionales sobre sanciones antes de planificar su viaje.

Todos los beneficios del Servicio Médico de Emergencia Internacional descritos en el presente documento están sujetos a cambios 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 asegurarse de tener la información más actualizada. Los beneficios del Servicio Médico de Emergencia Internacional entran en vigor al comienzo del VIAJE ELEGIBLE y terminan luego de sesenta (60) días a partir de la fecha del VIAJE ELEGIBLE o al momento de la culminación del VIAJE ELEGIBLE.

Estos Términos y condiciones del Servicio Médico de Emergencia Internacional no son un contrato ni una póliza de seguro y están diseñados como declaración informativa general de los beneficios del Servicio Médico de Emergencia Internacional disponibles a través de la Asociación de Servicios Internacionales de Visa en AMÉRICA LATINA Y LA REGIÓN DEL CARIBE. No se podrá iniciar ninguna acción legal luego de transcurrido un (1) año de la notificación por parte de AXA Assistance USA al BENEFICIARIO sobre 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"), un proveedor de asistencia y de emergencia médica mundial y el proveedor de servicios de Visa para este programa. Los servicios de consulta en línea son proporcionados por HAA Preferred Partners LLC, una compañía de AXA.

**PARA TENER EN CUENTA:** Los beneficios del Servicio Médico de Emergencia Internacional anteriormente descritos no se aplican a todas las tarjetas Visa internacionales en AMÉRICA LATINA Y LA REGIÓN DEL CARIBE. Consulte con su institución financiera a fin de determinar si el beneficio se 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 del programa IEMS (Servicio Médico de Emergencia Internacional) se realizarán, cuando sea posible, en la moneda local del individuo o de la entidad que recibe el pago. La tasa de cambio utilizada será la tasa vigente al momento de brindar los servicios.

### Información Importante

Esta guía de referencia contiene una descripción de los servicios y beneficios disponibles para ciertos tarjetahabientes Visa en América Latina y el Caribe, y se encuentra actualizada desde mayo de 2018. Por favor, confirme con su representante Visa la validez de esta información antes de comunicar dichos beneficios a sus clientes o a los TARJETAHABIENTES. Los TARJETAHABIENTES deben consultar con su banco emisor para verificar que los servicios y beneficios se apliquen a su tarjeta Visa. Estos beneficios solo se aplican a tarjetas Visa con capacidad de uso internacional.

Este documento es un resumen del programa de Servicio Médico de Emergencia Internacional para ser distribuido en su totalidad a los TARJETAHABIENTES. Si un emisor de Visa utiliza extractos o porciones de este material para distribuir a los TARJETAHABIENTES, lo hace bajo su propio riesgo.

Los beneficios descritos en esta guía de referencia no están garantizados, están sujetos a los Términos y condiciones e incluyen ciertas restricciones, limitaciones y exclusiones. Todos los beneficios están sujetos a cambios o cancelación sin previo aviso.

Los servicios y beneficios son proporcionados por terceras partes. Visa no es una compañía de seguros. Los detalles de todas las disposiciones referentes a los beneficios están incluidos en el acuerdo del TARJETAHABIENTE. Si hay alguna diferencia entre las descripciones en esta presentación y el acuerdo del TARJETAHABIENTE firmado por el tarjetahabiente a nivel local, regirá el acuerdo vigente a nivel local (en la jurisdicción donde fue emitida la tarjeta Visa).

Es exclusiva responsabilidad del emisor asegurarse de que sus programas de tarjetas, contratos para TARJETAHABIENTES, beneficios y características de las tarjetas, y otras divulgaciones y prácticas cumplan plenamente con todas las leyes, los reglamentos y otras disposiciones legales vigentes. El emisor debe revisar el programa de beneficios de la tarjeta con su asesor jurídico para que su programa de beneficios de la tarjeta, y las divulgaciones y los contratos para TARJETAHABIENTES relacionados con tales beneficios o características de la tarjeta cumplan con todos los requisitos legales aplicables. Visa no ofrece representaciones ni garantías en cuanto a la información contenida en

el presente documento. Este material no constituye asesoramiento ni opinión legal.

Los servicios y beneficios provistos por este programa quedarán nulos y sin efecto si violan las sanciones económicas o comerciales de los Estados Unidos de América incluidas, sin carácter taxativo, las sanciones administradas y reguladas por la Oficina de Control de Activos Extranjeros (OFAC) del Departamento de Tesorería de los Estados Unidos.

Los montos de los beneficios están denominados en dólares estadounidenses. El pago de los reclamos se hará en la moneda local donde lo requiera la ley, usando la tasa de cambio oficial al momento en que se brindó el servicio.

Los Términos y condiciones descritos en este documento no se 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 Antigua y Barbuda, Argentina, Aruba, Bahamas, Barbados, islas Bermudas, 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, San Cristóbal y Nieves, Santa Lucía, Trinidad y Tobago, Uruguay y Venezuela.

**BENEFICIARIO:** el TARJETAHABIENTE o cualquier persona para 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 llamando al 1-800-396-9665 (EE. UU. y Canadá) y al 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) 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.

**AFECCIÓN PREEXISTENTE:** cualquier afección u otro problema de salud o incidente del que el paciente tenga conocimiento y que haya sido clínicamente documentado, diagnosticado o tratado por un MÉDICO MATRICULADO, o una afección que haya requerido un cambio de medicación o de dosis dentro de los 180 días anteriores al comienzo de un VIAJE ELEGIBLE.

**CONSECUENCIAS O CONSECUENCIA RELACIONADA:** toda complicación o efecto relacionado con una AFECCIÓN PREEXISTENTE o

ENFERMEDAD CRÓNICA que de algún modo pueda haber contribuido a la EMERGENCIA MÉDICA.

**CONVALECENCIA:** cuando un BENEFICIARIO está hospitalizado por 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 afección, problema de salud o incidente (i) que perdure en el tiempo y no se solucione o sea recurrente; (ii) que se crea que está resuelto o curado; (iii) del que el paciente tenga conocimiento; o (iv) para el cual se haya diagnosticado/tratado una afección 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 documentado 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, 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, incluidas las recaídas; 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 o fractura de un miembro inferior o de la cadera.

**EMERGENCIA MÉDICA:** afección 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, la cual puede impedir la continuación 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, incluida una COMPAÑÍA AÉREA.

**EVENTOS MÉDICOS SIMPLES/NO URGENTES:** son aquellas dolencias que no representan un riesgo de vida y que son tratables por un médico a través de su observación. Las afecciones médicas incluidas son las siguientes: abrasiones, alergias, dolor artrítico, asma, bronquitis, moretones, resfriados y gripe, úlceras bucales, tos, diarrea, fiebre (mayores de 12 meses, menores de 70 años), cortaduras simples, pediculosis, reabastecimientos de medicamentos simples, conjuntivitis, sarpullidos, infecciones de las vías respiratorias superiores (sin complicaciones), sinusitis, dolor de garganta, orzuelos, lesiones deportivas menores, infecciones del tracto urinario (simples), infecciones por hongos, vómitos, infecciones menores (por ejemplo, en la piel,

una herida o la garganta), picaduras de insectos, deshidratación leve, infecciones del oído y otras afecciones menores según el caso.

**FORMULARIO DE REEMBOLSO:** documento provisto por el CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE ante la notificación de un incidente o la solicitud de beneficios, 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 la localidad donde se proporciona el tratamiento de EMERGENCIA MÉDICA.

**IEMS:** Servicios Médicos de Emergencia Internacional, por sus siglas en inglés.

**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 presten estos servicios profesionales. ESTA DEFINICIÓN EXCLUYE A QUIROPRACTICOS, FISIOTERAPEUTAS Y TERAPEUTAS HOMEOPÁTICOS Y NATUROPÁTICOS.

**MEDIO DE TRANSPORTE:** cualquier medio de transporte operado por una EMPRESA DE TRANSPORTE con licencia válida para el transporte de pasajeros, incluidos los siguientes:

- **AIRE:** aeronave operada por una COMPAÑÍA AÉREA debidamente autorizada por las autoridades competentes para operar vuelos programados regulares.
- **TIERRA Y MAR:** todos aquellos medios incluidos en esta definición, CON LA EXCLUSIÓN DE (i) vehículos de alquiler, salvo aquellos que hayan sido alquilados por una EMPRESA DE TRANSPORTE para el transporte de pasajeros, (ii) taxis, y (iii) transporte 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:** proceso de dar a luz sin intervenciones médicas.

**PARTO PROGRAMADO:** proceso de dar a luz por medio de una incisión quirúrgica en el abdomen y el útero de la madre, ya sea programada o por 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 valores (millas, dinero en efectivo, etc.) y canjearlos (por productos, viajes, etc.) en virtud de cualquier Programa de Recompensas de Visa, de viajero frecuente o boletos adicionales sobre los que se hayan aplicado todos los impuestos y tasas al momento de la 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 tarjetas elegibles para el Servicio Médico de Emergencia Internacional son las tarjetas Visa Platinum, Signature e Infinite emitidas 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 haya comprado el beneficio.

**PARA TENER EN CUENTA:** Los beneficios del Servicio Médico de Emergencia Internacional anteriormente descritos no se aplican a todas las tarjetas Visa internacionales en AMÉRICA LATINA Y LA REGIÓN DEL CARIBE. Consulte con su institución financiera a fin de determinar si el beneficio 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 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.
- 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.
- De no cobrarse una tasa de embarque ni impuestos, los boletos se compraron por canje de puntos obtenidos a través 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 salida del PAÍS DE RESIDENCIA o del PAÍS DE EMISIÓN DE LA TARJETA** para dicho VIAJE ELEGIBLE.