



Preguntas Frecuentes Visa Argentina

1. ¿Quién es el prestador de los Servicios Médicos de Emergencia Internacional en viajes?

Los Servicios Médicos de Emergencia Internacional son brindados por AXA Assistance USA, Inc. para todas las tarjetas Visa Platinum y Signature.

2. ¿Cómo accede el cliente Visa al servicio en caso de que necesites de Servicios Médicos de Emergencia Internacional?

Los beneficiarios pueden obtener acceso al beneficio por medio de:

- Visa Online Medic: visitando el Portal de beneficios de Visa www.visa.com/benefitsportal donde será atendido por un médico de forma online, siempre que sean personas mayores de 12 meses.
- Puedes llamar al Centro de atención de beneficios Visa de Latinoamérica marcando al número indicado en el reverso de tu tarjeta Visa. Los teléfonos son: **1-800-396 9665 (si se encontrara EE. UU. y Canadá) y 1-303-967-1098 (si se encontrara en alguno de los otros países).**
- **Línea de Ayuda Covid-19:** El cliente puede plantear preguntas relacionadas con la pandemia, cómo cuáles son sus síntomas, factores de riesgo, cómo se produce el contagio, cómo la gente puede protegerse, o consejos de viaje. La línea de ayuda sobre COVID-19 no ofrece diagnósticos y no aplican reembolsos médicos. El cliente puede coordinar una cita con un profesional de la salud, visitando el Portal de beneficios de Visa www.visa.com/portaldebeneficios , **seleccionar el día y el horario en que prefiere ser atendido.**
- Si cliente Visa debe solicitar el reembolso de un gasto relacionado con una emergencia médica ocurrida durante su viaje, podrá comenzar con el proceso ingresando al portal de beneficio www.visa.com/portaldebeneficios para comenzar el proceso de su reembolso.

En el caso que el cliente Visa haya regresado de su viaje, y requiera solicitar el reembolso de un gasto, cuyo caso de asistencia médica fue administrado por Assist Card; el cliente deberá contactarse con Assist Card para continuar con su proceso de reembolso.

3. ¿Cuál es el área de cobertura de los Servicios Médicos de Emergencia Internacional en viajes para los clientes Visa?

El área de cobertura de este beneficio aplica por fuera del país de residencia, es decir fuera de la República Argentina.

4. ¿Quiénes son los beneficiarios de esta cobertura?

Los tarjetahabientes Visa Platinum y Visa Signature serán beneficiarios del Servicio Médico de Emergencia Internacional, siempre y cuando hayan pagado la tarifa completa de un ticket de viaje internacional (de transporte aéreo, marítimo, terrestre) con una Tarjeta Visa válida. Este beneficio es aplicable tanto para el titular como para sus adicionales. Los beneficiarios podrán viajar juntos o separados.

5. ¿Cuáles son las condiciones para acceder a la cobertura?

- Los tarjetahabientes Visa debe haber pagado la totalidad su ticket de viaje internacional (ida y vuelta con una tarjeta Visa válida elegible).
- El ticket de viaje internacional debe haber sido emitido por una compañía de transporte aéreo, marítimo o terrestre con licencia válida para el transporte de pasajeros, con la exclusión de (i) vehículos de alquiler (excepto aquellos que han sido alquilados por una compañía de transporte), (ii) taxis, (iii) traslados de compañías de alquiler de vehículos en hoteles o estacionamientos afuera de los límites del aeropuerto.

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

Sí, todos los boletos de viaje internacional que se adquieran por medio de programas de viajero frecuente, programa de lealtad de Visa y boletos de cortesía están incluidos, siempre que los impuestos o tarifas relacionadas con la emisión del boleto de viaje internacional se hayan pagado en su totalidad con dicha tarjeta Visa válida elegible.

7. ¿Cuál es el periodo de cobertura? ¿Cuántos días de asistencia se encuentran cubiertos durante un viaje internacional?

La cobertura comienza a partir de la fecha de inicio del viaje internacional, y tiene una vigencia de hasta 60 corridos contados a partir del momento que el cliente deja su país de residencia.

8. ¿El cliente Visa cuenta con cobertura en los países del territorio Schengen?

Si. Los Servicios Médicos de Emergencia Internacional de AXA Assistance USA, Inc. brindan asistencia a los clientes Visa mientras se encuentran de viaje en cualquier de los países pertenecientes al tratado de Schengen.

9. ¿De dónde puedo obtener el certificado para viajar?

El cliente puede obtener el certificado de cobertura Schengen desde el portal de beneficios de Visa www.visa.com/portaldebeneficios. La emisión del certificado, no tiene ningún costo adicional para el cliente Visa.

10. ¿Cuál es el monto máximo de cobertura?

Los montos máximos de cobertura de los Servicios Médicos de Emergencia Internacional y Servicios de Transporte y alojamiento están definidos específicamente para cada servicio incluido. Los montos de cobertura varían de acuerdo al tipo de tarjeta Visa válida y elegible. (Ver T&C). Los Términos Y condiciones están disponibles en el Portal de Beneficios Visa: www.visa.com/portaldebeneficios.

11. Si el cliente cuenta con un pasaje internacional de ida y vuelta desde Argentina y durante su viaje visita otros países, ¿tendrá cobertura en todos los destinos que visite dentro del recorrido?

Si, el cliente tendrá cobertura en todos los países que visite durante su viaje internacional elegible, dentro de los 60 días posteriores a la fecha de salida del país de residencia. Durante su viaje internacional puede visitar diferentes países.

12. ¿Si el cliente Visa viaja al exterior en un auto particular o alquilado, tendrá cobertura en el país de destino?

No, es condición necesaria que el cliente Visa haya pagado un ticket de viaje internacional de ida y vuelta mediante una compañía de transporte masivo utilizando una tarjeta Visa válida y elegible.

13. ¿Los Servicios Médicos de Emergencia Internacional tienen asistencia médica en caso de ser diagnosticado positivo de COVID-19?

Si, en caso de ser diagnosticado positivo de COVID-19 el cliente Visa contara con asistencia médica dentro los topes de cobertura definidos en T&C (Ver limitaciones y exclusiones en T&C). Los Términos Y condiciones están disponibles en el Portal de Beneficios Visa: www.visa.com/portaldebeneficios.

14. ¿El cliente tendrá que abonar los gastos y luego pedir reembolso?

No. El centro de atención al cliente podrá coordinar la asistencia de formar directa, concertando una cita con el centro asistencial más cercano o bien enviado un médico al domicilio que ese encuentre el cliente. En estos casos, el cliente no tendrá necesidad de abonar los gastos relacionados. Solo deberá realizar el gasto de los medicamentos en el caso que corresponda, y luego podrá gestionar su reembolso.

En los casos que el cliente **no pueda comunicarse** con el centro de asistencia, o bien **no haya podido** comunicarse con Visa Online Medic para solicitar una consulta virtual, el cliente podrá tomar la asistencia que se encuentre a su alcance, realizar los gastos de la consulta médica correspondiente y luego podrá gestionar su reembolso ingresando al portal de beneficio www.visa.com/portaldebeneficios para comenzar el proceso.

En todos los casos, los medicamentos deberán ser comprados por el cliente para luego gestionar su reembolso.

