

## Tarjeta de Crédito American Express® Standard



### Beneficios de su Tarjeta

- **Asistencia En Viajes Referencial**

### Números de Contacto

Unidad de Asistencias y Seguros disponible 24 horas al día los 7 días de la semana:

**+1-312-356-5951 / +5411 4378-5933** Número internacional (cobro revertido)<sup>1,2</sup>

**+1-888-558-2701** Número gratuito desde de Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y las Islas Vírgenes<sup>1</sup>

**+ 0810-333-3687** Número gratuito local en Argentina

<sup>1</sup> Para llamadas realizadas desde teléfonos celulares, los cargos de *roaming* serán responsabilidad del cliente.

<sup>2</sup> Llamadas por cobro revertido pueden hacerse vía operadora internacional donde esté disponible el servicio.

### Portal de Asistencias y Seguros

Para manejar sus beneficios, emitir certificados y solicitar sus reembolsos regístrese en nuestra plataforma web en el siguiente enlace:

<https:portalbeneficiosaxa.com>



## ASISTENCIA EN VIAJES - REFERENCIAL

### PROVEEDOR DE SERVICIOS

Servicios de asistencia ofrecidos por AXA Assistance USA, Inc.

### HORARIO DE ATENCIÓN

24 horas al día - 7 días a la semana - 365 días al año

### NÚMEROS DE TELÉFONO

+1-800-794-4349 para llamadas gratuitas en los Estados Unidos y +1-312-935-9250 para cobro revertido internacional.

### PERÍODO DE ELEGIBILIDAD

Anual

### TERRITORIO GEOGRÁFICO Y USO

Internacional, fuera del País Emisor de la Tarjeta

Las Personas Elegibles pueden llamar a un número de teléfono gratuito o de cobro revertido dentro del País Emisor.

**\* Véase “¿Qué es elegible?”**

### DEFINICIONES GENERALES PARA SERVICIOS DE ASISTENCIA

- **Personas Elegibles:** son los tarjetahabientes American Express® de:

Tarjeta de Crédito American Express® Standard

de **Banco Macro,**

(principales o suplementarios) con una tarjeta bancaria emitida en **Argentina;** el cónyuge (casado legalmente o en concubinato) del Tarjetahabiente antes mencionado que viva en el mismo domicilio que el Tarjetahabiente, y los hijos dependientes del Tarjetahabiente antes mencionado que sean menores de 23 años y vivan en el mismo domicilio que el Tarjetahabiente. En caso de que la persona asistida no sea el tarjetahabiente, será necesario comprobar la relación

- El Tarjetahabiente de American Express y el acompañante adicional (no cónyuge o hijos mayores de 23 años que sean tarjetahabientes adicionales) deben pagar su viaje con la tarjeta American Express elegible y a su nombre para poder acceder a los beneficios.
- **Médico:** un doctor o dentista certificado o con licencia legal que cumpla con los siguientes requisitos: (a) no sea una Persona Elegible, un individuo que viaje con la Persona Elegible o un familiar de la Persona Elegible; (b) ejerza la profesión dentro del alcance de su licencia; y (c) sea reconocido como médico en el lugar donde se prestan los servicios.

- **Programa de Recompensas:** Programa de Recompensas se refiere a un programa desarrollado/ofrecido por American Express y/o el emisor de su tarjeta American Express®, que le permite acumular valor (puntos de millaje, etc.) y canjearlo por recompensas (mercancía, viajes, etc.) o cualquier recompensa de viajero frecuente o pasajes de cortesía.
- **Viaje:** se refiere a cualquier viaje, visita guiada o crucero que se haya programado y para el cual un Tarjetahabiente deba viajar fuera de su país de residencia o dentro de su país de residencia a más de 100 km de su lugar de residencia (según indique cada beneficio en particular).

### ¿Qué es elegible?

Una Persona Elegible podrá acceder a los beneficios establecidos en este documento si se cumple con lo siguiente:

1. El costo completo del viaje (pasajes de ida y vuelta) se ha pagado con una Tarjeta bancaria Amex válida y activa, y/o con Programas de Recompensas. Para que estos pasajes sean válidos y elegibles para los beneficios, los impuestos y tarifas deben pagarse al momento de la emisión del pasaje con la Tarjeta American Express® elegible.
2. El viaje inicia con la partida del Tarjetahabiente de su lugar de residencia y termina en la primera de las siguientes fechas:
  - a. La fecha en que el Tarjetahabiente regrese a su lugar de residencia permanente; o
  - b. La fecha en que el viaje exceda los 60 días consecutivos.
  - c. El país de destino no debe, en ningún caso, ser objeto de una advertencia de viaje vigente emitida por el Departamento de Estado de los Estados Unidos, no debe tener sanciones económicas o comerciales activas impuestas por la Oficina de Control de Activos Extranjeros (OFAC) del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos y no debe estar sujeto a otras listas de sanciones comerciales o económicas, leyes o regulaciones que sean aplicables, incluyendo pero no limitado a la Lista Consolidada de Sanciones de la Unión Europea, la Lista Consolidada de Sanciones del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, la Lista Consolidada de Sanciones del Tesoro de Su Majestad (HM Treasury) del Reino Unido, la lista del Grupo de Lucha Contra el Financiamiento del Terrorismo (CFT), la lista de medios de comunicación negativos relacionados con el Estado Islámico de Irak y Siria (ISIS); además, los siguientes países restringidos se incluyen específicamente como destinos prohibidos: Afganistán; Bielorrusia; Cuba; Irán; Myanmar (Birmania); Corea del Norte; la región de Crimea en Ucrania, incluyendo a Sebastopol; Rusia; Siria; las regiones ucranianas de Donetsk y Lugansk, en particular las así denominadas República Popular de Donetsk, República Popular de Lugansk, Jersón y Zaporiyia; y Venezuela. Además, cualquier actividad que involucre a China o Hong Kong debe remitirse al Director de Delitos Financieros de AXA Partners para su aprobación.

### CONTENIDO DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

El programa de Asistencia de Emergencia consta de cuatro componentes principales:

1. Asistencia de Emergencia Médica
2. Asistencia de Emergencia Legal
3. Asistencia Personal
4. Asistencia de Emergencia Orientada al Viaje

## 1. ASISTENCIA DE EMERGENCIA MÉDICA

### **La Persona Elegible tiene derecho a obtener:**

#### **Derivaciones a Servicios Médicos:**

Médicos, hospitales, clínicas, ambulancias, enfermeras particulares, dentistas, clínicas dentales, servicios para personas con discapacidad, optometristas, oftalmólogos, farmacias, proveedores de lentes de contacto y equipo médico de asistencia.

#### **Visitas a Domicilio:**

Si la condición de la Persona Elegible o las circunstancias lo requieren, según lo determine AXA Assistance USA, Inc., y según lo permita la infraestructura del destino, AXA Assistance USA, Inc. enviará a un médico al lugar donde se encuentre la Persona Elegible mientras viaja. El costo del tratamiento médico y los honorarios de los médicos serán asumidos por el Tarjetahabiente.

#### **Hospitalizaciones:**

Organización de la hospitalización y, si se solicita, la garantía de gastos médicos. El costo de la garantía será asumido por el Tarjetahabiente.

#### **Envío de medicamentos necesarios que no se consigán localmente:**

En caso de que se requieran medicamentos específicos que no se consigán en el destino, AXA Assistance USA, Inc. coordinará una cita de Teleconsulta con un especialista para evaluar la situación. El médico analizará la afección médica y proporcionará la asistencia requerida y/o recomendará medicamentos si están disponibles. El costo de la consulta médica, los medicamentos y el envío serán responsabilidad del Tarjetahabiente.

#### **Reemplazo de anteojos o lentes de contacto rotos, perdidos o robados:**

En caso de que sea necesario reemplazar anteojos o lentes de contacto rotos, perdidos o robados, AXA Assistance USA, Inc. coordinará una cita con un especialista para evaluar la situación (sujeto a la disponibilidad de proveedores locales). El médico analizará las circunstancias y proporcionará la receta requerida si es posible. El costo de la consulta médica, la receta y el costo real de los lentes y anteojos, además de cualquier costo adicional de envío, serán responsabilidad del Tarjetahabiente.

#### **Recetas médicas perdidas u olvidadas:**

En caso de recetas médicas perdidas u olvidadas para cualquier afección médica, AXA Assistance USA, Inc. coordinará una cita de Teleconsulta con un especialista para evaluar la situación. El médico analizará la afección médica y proporcionará la asistencia y/o la receta requerida si es apropiado y la ley lo permite. El costo de los medicamentos y los cargos por recetas serán responsabilidad del Tarjetahabiente.

#### **Servicio de Teleconsulta**

Este servicio ofrece consultas médicas a la Persona Elegible que requiere servicios médicos no urgentes mientras viaja en el extranjero.

#### **En el extranjero**

**a. ¿Cómo puedo acceder al servicio de Teleconsulta?**

- Puede registrar su cuenta en el portal web (<https://portalbeneficiosaxa.com>). Inicie sesión, seleccione “Teleconsulta” y programe la cita deseada.
- Si necesita programar una Teleconsulta para beneficiarios de entre 18 y 23 años, llame a los siguientes números para recibir asesoramiento y programar una cita:
  - **+1-888-558-2701** para llamadas gratuitas en los Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y las Islas Vírgenes.
  - **+1-312-356-5951** para llamadas desde el resto del mundo (llamada de cobro revertido mediante un operador internacional).
- Si no puede acceder al portal web, puede llamar a los siguientes números para recibir asesoramiento y programar su cita:
  - **+1-888-558-2701** para llamadas gratuitas en los Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y las Islas Vírgenes.
  - **+1-312-356-5951** para llamadas desde el resto del mundo (llamada de cobro revertido mediante un operador internacional).

**b. ¿Cuándo debo utilizar los servicios de Teleconsulta?**

Los servicios de Teleconsulta no están diseñados para ser un programa de respuesta ante emergencias. Debe usar el servicio de Teleconsulta cuando quiera hablar con un médico por llamada telefónica o de video (disponible 24/7) sobre problemas de salud que no sean de emergencia como los siguientes:

Afecciones Médicas Elegibles para Teleconsulta		
Abrasiones	Laceraciones leves	Orzuelo
Alergias	Piojos	Lesiones deportivas leves
Dolor por artritis	Reposiciones de medicamentos básicos	Infecciones del tracto urinario (simples)
Asma	Conjuntivitis	Infecciones por hongos
Bronquitis	Erupciones cutáneas	Vómitos
Moretones	Infecciones del tracto respiratorio superior (simples)	Infecciones menores (p. ej., de garganta o de la piel)
Resfriados y gripe	Sinusitis	Picaduras de insectos
Herpes labial	Dolor de garganta	Deshidratación leve
Tos	Inflamación e infecciones leves de la piel	Infecciones de oído
Diarrea	Esguinces y distensiones	Otras afecciones menores evaluadas caso por caso
Fiebre (mayores de 1 año, menores de 70 años)		

Si en cualquier momento de la comunicación se determina que la queja no puede evaluarse adecuadamente o es de naturaleza de emergencia grave, se derivará a una consulta presencial con un médico. La Teleconsulta no es lo apropiado para problemas potencialmente mortales o graves que

requieran atención médica, afecciones médicas complejas o crónicas, o el tratamiento para niños menores de un año. En caso de emergencias, llame al número de emergencias local.

**c. ¿Hay algún costo por utilizar los servicios de Teleconsulta?**

No. El servicio de Teleconsulta es un beneficio incluido en su tarjeta American Express®.

**d. ¿Con qué frecuencia puedo utilizar los servicios de Teleconsulta?**

Como tarjetahabiente elegible de American Express®, puede utilizar el servicio tantas veces como sea necesario cuando viaje fuera de su país de residencia.

**e. ¿Hay áreas donde no puedo utilizar los servicios de Teleconsulta?**

Es un servicio global. Sin embargo, los servicios, incluyendo las recetas o la asistencia para obtener recetas, solo se proporcionarán si las leyes y regulaciones aplicables lo permiten. Además, los servicios de Teleconsulta pueden no estar disponibles en todas las ubicaciones o pueden estar limitados por restricciones gubernamentales locales, o problemas ambientales o de conectividad fuera del control de AXA y/o del proveedor de Teleconsulta.

**f. ¿Qué hago si necesito recibir tratamiento adicional después de mi Teleconsulta?**

Nuestro equipo le ayudará a localizar un proveedor médico local adecuado donde pueda recibir el tratamiento necesario. El costo del tratamiento médico y los honorarios de los médicos serán asumidos por el Tarjetahabiente.

**g. ¿Qué sucede si no tengo funcionalidad de video?**

Si su dispositivo no tiene funcionalidad de video, puede optar por llamar a nuestro servicio de línea telefónica para solicitar una consulta:

- **+1-888-558-2701** para llamadas gratuitas en los Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y las Islas Vírgenes.
- **+1-312-356-5951** para llamadas desde el resto del mundo (llamada de cobro revertido mediante un operador internacional).

Aunque el video no esté disponible, puede enviar fotos y los datos necesarios para la consulta para que el equipo médico los revise.

**2. ASISTENCIA DE EMERGENCIA LEGAL**

**Referencias de abogados**

AXA Assistance USA, Inc. brindará referencias de abogados si se inician acciones legales contra una Persona Elegible en relación con una violación involuntaria de las leyes o regulaciones aplicables, salvo delitos graves, en un país extranjero donde la Persona Elegible esté viajando. AXA Assistance USA, Inc. brindará asistencia previa solicitud por escrito de la Persona Elegible. Estas disposiciones no se aplican en el caso de actos relacionados con las actividades comerciales o profesionales/ocupacionales de la Persona Elegible. Los costos de terceros en los que se incurra por dichos servicios prestados son responsabilidad de la Persona Elegible.

Los servicios pueden no estar disponibles en función de ciertas condiciones, incluyendo el país de destino, problemas regulatorios, requisitos de identificación, horarios de atención de los agentes, diferencias de zona horaria o circunstancias fuera del control de AXA Assistance USA, Inc.

**Pago anticipado para Asistencia Legal, hasta un máximo de USD \$1,000**

Si la Persona Elegible es encarcelada (o amenazada con serlo) tras un accidente de tránsito, AXA Assistance USA, Inc. brindará recomendaciones de abogados y adelantará los honorarios elegibles para un abogado hasta el límite del beneficio si es necesario. El adelanto está sujeto al criterio exclusivo y a la autorización del Emisor de la Tarjeta y de AXA Assistance USA, Inc. Para proporcionar este servicio, el adelanto debe ser transferido desde fondos de un amigo, un familiar o una cuenta empresarial.

Los servicios pueden no estar disponibles en función de ciertas condiciones, incluyendo el monto, el país de destino, la disponibilidad de divisas, problemas regulatorios, requisitos de identificación, horarios de atención de los agentes, diferencias de zona horaria o circunstancias fuera del control de AXA Assistance USA, Inc.

**Pago anticipado para fianza, hasta un máximo de USD \$10,000**

Si la Persona Elegible es encarcelada (o amenazada con serlo) tras un accidente de tránsito, AXA Assistance USA, Inc. procurará adelantar los gastos elegibles de la fianza si es necesario. El adelanto está sujeto a la autorización del Emisor de la Tarjeta de la Red y de AXA Assistance USA, Inc. Para proporcionar este servicio, el adelanto debe ser transferido desde fondos de un amigo, un familiar o una cuenta empresarial.

Los servicios pueden no estar disponibles en función de ciertas condiciones, incluyendo el monto, el país de destino, la disponibilidad de divisas, problemas regulatorios, requisitos de identificación, horarios de atención de los agentes, diferencias de zona horaria o circunstancias fuera del control de AXA Assistance USA, Inc.

**3. ASISTENCIA PERSONAL**

Información para preparar un viaje: Sin limitaciones

Información sobre visas y pasaportes: Sin limitaciones

Información sobre requisitos de vacunación para viajes al extranjero: Sin limitaciones

Información sobre regulaciones aduaneras e impositivas: Sin limitaciones

Información sobre tasas de cambio e impuestos al valor agregado: Sin limitaciones

Derivación a Oficinas de Servicio de Viajes de American Express en todo el mundo: Sin limitaciones

Derivación a Embajadas o Consulados: En el extranjero

Derivación a intérpretes : En el extranjero

Envío de un intérprete: En el extranjero

En caso de encarcelamiento, hospitalización o circunstancias que requieran los servicios de un intérprete, AXA Assistance USA, Inc. tomará las medidas necesarias para proporcionar un intérprete al Tarjetahabiente.

(Los costos de terceros en los que se incurra por dichos servicios prestados son responsabilidad de la Persona Elegible).

**4. ASISTENCIA DE EMERGENCIA ORIENTADA AL VIAJE**

**Adelantos en efectivo, hasta un máximo de USD \$1,000**

En caso de una emergencia relacionada con la pérdida o robo de efectivo, tarjetas de crédito o tarjetas de cargos, o si no hay bancos o cajeros automáticos disponibles en la ubicación del Tarjetahabiente, AXA

Assistance USA, Inc. puede intentar darle un adelanto en efectivo a la Persona Elegible. Para proporcionar este servicio, el adelanto debe ser transferido desde fondos de un amigo, un familiar o una cuenta empresarial.

Los servicios pueden no estar disponibles en función de ciertas condiciones, incluyendo el monto, el país de destino, la disponibilidad de divisas, problemas regulatorios, requisitos de identificación, horarios de atención de los agentes, diferencias de zona horaria o circunstancias fuera del control de AXA Assistance USA, Inc.

**Transmisión de mensajes urgentes**

**Sin limitaciones**

Transmisión de mensajes urgentes de la Persona Elegible a sus familiares, socios comerciales, amigos que residen en su país de residencia y viceversa.

**Asistencia con el equipaje**

**Sin limitaciones**

AXA Assistance USA, Inc. brindará asistencia para localizar equipaje perdido y proporcionará al Tarjetahabiente actualizaciones regulares sobre el estado de ubicación.

**Asistencia para el viaje de regreso, hasta un máximo de USD \$500**

En caso de pérdida o robo de la Tarjeta elegible American Express o de los documentos de identidad necesarios para regresar al lugar de residencia, AXA Assistance USA, Inc. brindará asistencia para reemplazarlos hasta el límite del beneficio. En caso de pérdida o robo del pasaje de transporte para regresar al lugar de residencia, AXA Assistance USA, Inc. brindará asistencia para reemplazarlo hasta el límite del beneficio.

**Disposiciones Generales y Descargos de Responsabilidad**

General: La información contenida en este documento se proporciona únicamente para fines informativos generales. Este documento no es una póliza de seguro, contrato, garantía o promesa de seguro u otro beneficio. No pretende ser una descripción completa de todos los términos, condiciones y exclusiones del programa o de otros beneficios, los cuales están sujetos a cambios por parte de American Express o AXA Assistance USA, Inc., el proveedor de servicios, en cualquier momento y sin previo aviso. La prestación de servicios está sujeta a la disponibilidad y a las restricciones legales aplicables. En caso de discrepancias entre este documento o el contrato aplicable de American Express para otros beneficios, el contrato aplicable de American Express para otros beneficios regirá con respecto a dichos beneficios.

Los beneficios de los Servicios de Asistencia de Emergencia de American Express son administrados por AXA Assistance USA, Inc., un proveedor de servicios de emergencias médicas y asistencia a nivel mundial, y proveedor de servicios de American Express para este programa.

Arbitraje: Las disputas relacionadas con los términos de los beneficios descritos en este documento se remitirán y se resolverán mediante arbitraje en conformidad con las normas/regulaciones de arbitraje del país donde se emitió su cuenta de tarjeta American Express.

Confidencialidad y Seguridad: Podemos divulgar toda la información que recopilamos, como se describe anteriormente, a empresas que realicen servicios administrativos en nuestro nombre exclusivamente en relación con los beneficios y servicios que usted ha recibido. Restringimos el acceso a la información

personal a nuestros empleados, empleados de nuestras sociedades vinculadas u otras personas que necesiten conocer esa información para dar servicio a la cuenta o para la realización de nuestras operaciones comerciales normales. Mantenemos medidas de protección físicas, electrónicas y procedimentales para proteger la información personal.

**Descargo de responsabilidad:** La información contenida en este documento se proporciona únicamente para fines informativos generales. No pretende ser una descripción completa de todos los términos, condiciones, limitaciones, exclusiones y otras disposiciones de los programas o beneficios provistos por American Express, para American Express o emitidos para American Express.

Puede haber ocasiones en las que circunstancias fuera del control de AXA Assistance USA, Inc. obstaculicen sus esfuerzos para prestar servicios en virtud del presente documento. Sin embargo, AXA Assistance USA, Inc. hará todos los esfuerzos razonables para prestar dichos Servicios y ayudar a la Persona Elegible a resolver su situación de emergencia.

AXA Assistance USA, Inc. no estará obligada a prestar los servicios previstos en este documento, ni a pagar reclamaciones o proporcionar otros beneficios previstos en este documento en la medida en que la prestación de dichos servicios, el pago de dicha reclamación o el otorgamiento de dicho beneficio exponga a AXA Assistance USA, Inc. a sanciones, prohibiciones o restricciones conforme a las resoluciones de las Naciones Unidas o a sanciones comerciales o económicas, leyes o regulaciones de la Unión Europea, el Reino Unido, los Estados Unidos de América o a cualquier otra ley o regulación de sanciones que sea aplicable (“Restricciones por Sanciones”). Además, AXA Assistance USA, Inc. podrá dejar de prestar los servicios de manera inmediata si la Persona Elegible queda sujeta a sanciones que podrían exponer a AXA Assistance USA, Inc. a Restricciones por Sanciones o si, después de haber recibido notificación por parte de AXA Assistance USA, Inc., no cesa las actividades que exponen a AXA Assistance USA, Inc. a Restricciones por Sanciones. Además, AXA Assistance USA, Inc. puede posponer la prestación de servicios cuando determine que los servicios, reclamaciones o beneficios previstos en este documento puedan involucrar a países o personas sujetas a Restricciones por Sanciones, de manera que AXA Assistance USA, Inc. pueda garantizar el cumplimiento de dichas restricciones.