

Tarjeta Citibanamex Mastercard Gold™

Tarjeta Citibanamex Mastercard Gold:

La libertad que necesitas para disfrutar de la vida plenamente.

Citibanamex y Mastercard® se enorgullecen en presentar una tarjeta de crédito que te ofrece el poder adquisitivo que necesitas para disfrutar del estilo de vida que prefieres. Tu tarjeta Citibanamex Mastercard Gold te brinda una suite de servicios y beneficios diseñados para que tú y tu familia disfruten de la vida al máximo.

La mayoría de tus compras están protegidas contra daño accidental o robo, y con Garantía Extendida, la garantía original del fabricante o de la tienda es duplicada. **iDe repente, comprar es más seguro!**

Y si estás viajando, también podrás sentirte más seguro con la cobertura contra accidentes al viajar en un medio de transporte público, incluyendo aviones, trenes, autobuses y ferris. Para obtener más información sobre tu destino o recibir ayuda durante tu viaje, el Servicio de Asistencia de Viajes de Mastercard está a tu disposición con tan sólo una llamada.

Esta guía te proporcionará los detalles de los servicios incluidos con la tarjeta, las coberturas de seguros y los beneficios adicionales, para que puedas entender completamente la libertad y la seguridad que te brindan la tarjeta Citibanamex Mastercard Gold. Además, la guía incluye información sobre cómo comunicarte con Mastercard, los términos y condiciones para todas las protecciones y servicios de seguro, y los detalles sobre cómo procesar reclamaciones.

Tarjeta Citibanamex Mastercard Gold. **iAprovecha el día, y disfruta!**

Cómo comunicarse con Mastercard

Si necesitas comunicarte con Mastercard, nuestro equipo de Mastercard Global Service está a tu disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Sólo llama al número correspondiente listado a continuación y podremos ayudarte si tienes alguna emergencia, si tu tarjeta se perdió, fue robada o necesitas reemplazarla, o si necesitas un avance de efectivo. Mastercard está aquí para ayudarte.

En México llama sin costo al **001-800-307-7309**

Si estás viajando fuera de México, puedes llamar por cobrar a los Estados Unidos al **+1-636-722-7111** (Operador de habla hispana) o llamar a la línea gratuita de Mastercard® en los Estados Unidos al **1-800-MC-ASSIST**

Términos y Condiciones

Información importante. Por favor, léala y guárdela.

La información contenida en el presente documento se proporciona solamente a los efectos de brindar información general. No pretende ser una descripción completa de todos los términos, condiciones, limitaciones, exclusiones u otras disposiciones de cualquier beneficio de programa o seguro proporcionado por o para Mastercard, o emitido a Mastercard.

Para presentar una reclamación o para más información sobre cualquiera de estos servicios, por favor llame al número gratis de Mastercard Global Service™ en su país o llame con cobro revertido directamente a los Estados Unidos al: **1-636-722-7111** "tarjeta" se refiere a una tarjeta Mastercard Gold "Tarjetahabiente", "usted" y "su/s" se refieren a un Tarjetahabiente Mastercard Standard, que tiene una Cuenta Mastercard Gold, y cuyo nombre está grabado al relieve en la superficie de la tarjeta Mastercard Gold.

La selección de beneficios en su tarjeta Mastercard puede variar según el Emisor de la tarjeta. Para obtener más detalles, consulte con su institución financiera emisora.

SERVICIO DE ASISTENCIA DE VIAJES

Como tarjetahabiente de Mastercard Gold usted puede confiar en los Servicios de Asistencia de Viajes cuando esté lejos de casa. La Asistencia de Viajes es su guía para muchos servicios importantes que usted puede necesitar mientras está de viaje. Los beneficios están diseñados para ayudarle a usted o su Cónyuge/Pareja y Menores dependientes cuando esté viajando a una distancia de 100 millas (160 kilómetros) o más de su casa. Esto brinda tranquilidad, especialmente cuando usted visita un lugar por primera vez o cuando no habla el idioma.

Tenga en cuenta que los Servicios de Asistencia de Viaje no son una cobertura de seguro y que usted será responsable de los cargos en los que se incurra por servicios profesionales o de emergencia solicitados a los Servicios de asistencia de viaje (por ejemplo, facturas médicas o legales). Los Tarjetahabientes podrían recibir beneficios de seguros mientras estén en un Viaje Cubierto a través del Servicio de Asistencia de Viajes. Este beneficio pudiera reembolsarle por gastos médicos relacionados (Por favor consulte la sección Servicio de Asistencia de Viajes en esta guía para información adicional).

Quiénes Tienen Cobertura:

Los Tarjetahabientes de Mastercard Gold, sus Cónyuges o Parejas Domésticas y Menores Dependientes del tarjetahabiente, ya sea que viajen juntos o por separado.

Dónde Está Disponible El Servicio:

- En general, la cobertura funciona en todo el mundo, no obstante existen excepciones.
- Las restricciones pueden aplicar en regiones que puedan estar involucradas en conflictos internos o internacionales o en aquellos países y territorios donde la infraestructura existente sea considerada inadecuada para garantizar el servicio. Puede llamar a Servicios de Asistencia de Viaje antes de embarcarse en un Viaje Cubierto para confirmar si los servicios están disponibles o no en su destino(s) de viaje.

Tipo de Servicios Que Usted Recibe:

Asistencia de Viajes:

- Antes de comenzar su viaje, los Servicios de Asistencia de Viajes le brindan información sobre los requisitos de viaje, incluyendo la documentación (visas, pasaportes), las vacunas o las tasas de cambio de moneda. El tipo de cambio proporcionado puede diferir del tipo de cambio exacto que utilizan los emisores en las transacciones realizadas con su tarjeta. Usted deberá solicitar información sobre los tipos de cambio utilizados para artículos facturados en su estado de cuenta a la institución financiera que emitió su tarjeta.
- En caso de pérdida o robo de sus boletos de pasaje, pasaporte, visa u otros documentos de identidad necesarios para regresar a su país, los Servicios de Asistencia de Viajes le brindarán asistencia para reemplazarlos llamando a la policía local, consulados, compañía de aviación u otras entidades correspondientes.
- En el caso de pérdida o robo del boleto de transporte para regresar a casa, se puede tramitar un boleto de reemplazo.
- Si tiene una emergencia de viaje y necesita dinero en efectivo, los Servicios de Asistencia de Viajes pueden tramitar la transferencia de hasta US\$5,000 desde una cuenta de un pariente, amigo o de negocios.
- Por favor tenga en cuenta que este servicio no proporciona mapas ni información relacionada con las condiciones de las carreteras.

Asistencia Médica:

- Brinda una red global de referencia de médicos generales, dentistas, hospitales y farmacias.
- Proporciona asistencia para la renovación de recetas médicas en las farmacias locales (sujeto a las leyes locales).
- En el caso de una emergencia, los Servicios de Asistencia de Viajes harán los arreglos para una consulta con un médico general. Además, el equipo médico de los Servicios de Asistencia de Viajes mantendrá contacto con el personal médico local y vigilarán su estado.
- Si está hospitalizado, podemos hacer arreglos para transmitir mensajes a su casa, trasladarlo a otra instalación en caso de ser médicamente necesario, o llevar a su lado a un familiar o amigo cercano, si estaba viajando solo (a expensas del tarjetahabiente).
- Si el equipo médico de los Servicios de Asistencias de Viajes determina que en la localidad no hay instalaciones médicas apropiadas para atender un caso de accidente o enfermedad, los Servicios de Asistencia de Viajes harán los arreglos necesarios para una evacuación de emergencia a la instalación médica más cercana capaz de brindar la atención adecuada.
- Si ocurriera una tragedia, lo asistiremos para realizar los arreglos de viaje para usted y su/s acompañante/s de viaje.

Referencias Legales:

- Brinda referencias o consultas legales en inglés o español con las embajadas y consulados correspondientes en relación con su situación.
- Lo asistirá para realizar transferencias de hasta USD \$5,000 en efectivo de un pariente, amigo o negocio para cubrir costos legales o pagar una fianza. Los servicios de remisión son gratuitos, no obstante, los costos legales y de fianza están a su cargo.

Para preguntas o para comunicarse con los Servicios de Asistencia de Viajes, por favor llame al número gratis de Mastercard Global Service™ en su país o llame con cobro revertido directamente a los Estados Unidos al: 1-636-722-8883 (Inglés); 1-636-722-8882 (Español); 1-636-722-8881 (Portugués).

COMO PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN

En caso de una reclamación, se deberán seguir los siguientes procedimientos:

1) Usted (el Tarjetahabiente) o el beneficiario, o alguien que actúe legalmente en nombre de cualquiera de los dos, deberá notificarnos de acuerdo con lo requerido en el Período de Notificación de la Reclamación; de lo contrario, su reclamación puede ser rechazada. Una vez recibida la notificación de la reclamación, el Administrador del Plan, o la Compañía de Seguros le proporcionará al solicitante el(los) Formulario(s) de Reclamación necesario(s);

2) Complete el (los) formularios de reclamación en su totalidad, firmados y fechados

3) Presente toda la Información Requerida (Prueba de Pérdida), según se explica en esta sección, dentro del Período de Presentación a partir de la fecha de notificación del reclamo

Tenga en cuenta que información adicional puede ser requerida con el fin de procesar su reclamación. Es su responsabilidad el proveer esta información con el fin tramitar su reclamación.

También puede presentar su reclamación en línea. Por favor visite **www.mycardbenefits.com**, haga clic en " Presentar una reclamación", y simplemente siga las instrucciones. También puede utilizar el sitio web para seguir el status de su reclamación en cualquier momento.

Para solicitar ayuda para completar una reclamación, favor llamar al número gratis de Mastercard Global Service™ en su país o llame con cobro revertido directamente a los Estados Unidos al: 1-636-722-7111

Presente toda la información requerida arriba señalada por:

1. Cargar la documentación en: www.mycardbenefits.com
2. Correo electrónico: mcresponse@ufac-claims.com
3. Fax: 1-216-617-2910
4. Correo: Mastercard Benefits Assistance Center

c/o Program Administrator at Sedgwick Claims Management Services, Inc.
PO Box 89405 Cleveland, OH, 44101-6405 USA

INFORMACIÓN DE CUENTA Y FACTURACIÓN

Importante: Comuníquese directamente con la institución financiera que emitió su tarjeta en caso de tener preguntas relacionadas con su cuenta como, por ejemplo, saldo de la cuenta, línea de crédito, consultas sobre facturación (incluyendo las tasas de cambio de las transacciones), disputas con comercios o información acerca de servicios adicionales no descritos en esta Guía. El número de teléfono de su institución financiera debe estar disponible en su estado de cuenta de facturación mensual.

DISPOSICIONES GENERALES Y AVISOS LEGALES

General: Estos beneficios y servicios tienen vigencia a partir del 1 de julio de 2017 para los Tarjetahabientes de Mastercard elegibles. Este documento sustituye a cualquier guía o comunicación de programa que usted pueda haber recibido anteriormente. La información contenida en el presente documento se proporciona con el único objetivo de brindar información general. Este documento no es una Póliza, ni un contrato, ni una garantía, ni una promesa de seguro o de otro beneficio. No pretende ser una descripción completa de todos los términos, condiciones y exclusiones de las pólizas u otros beneficios, todos los cuales están sujetos a cambios por parte de Mastercard o de los aseguradores o de otros proveedores de servicios, en cualquier momento y sin previo aviso. La prestación de servicios está sujeta a la disponibilidad y a las restricciones legales correspondientes. El proveedor de servicios designado para servicios y beneficios que no sean de seguros brindados a los tarjetahabientes tiene la potestad final para determinar y responder cualquier reclamación, comentario, consulta o disputa, relacionado con el uso del programa de beneficio del tarjetahabiente.

Cancelación: Mastercard puede cancelar estos beneficios en cualquier momento o elegir no renovar la cobertura de seguro de todos los Tarjetahabientes. La cobertura o los beneficios de seguro proporcionados por estos programas podrán terminar en la fecha indicada en la Póliza Maestra existente entre Mastercard International y la Compañía de Seguros; o se darán por terminados en la fecha en que su tarjeta Mastercard se dé por terminada o deje de ser una Cuenta Válida, lo que ocurra primero. Si se cancela un beneficio/programa, los tarjetahabientes serán notificados con anticipación, tan pronto como sea razonablemente factible. La hora efectiva para cualquier Cancelación a la que se haga referencia en esta sección serán las 12:01 a.m., Hora del Este.

Cuenta Válida: (1) Para poder gozar de los beneficios, cobertura o servicios, su cuenta de tarjeta de Mastercard debe estar abierta, válida y al día; y 2) Si, en la fecha en que ocurre un accidente, suceso o incidente que provoca o tiene como resultado una pérdida cubierta mediante algún plan de seguro, su cuenta no estuviera abierta, válida y al día, o incurriera en mora, cobranza o cancelación, los Beneficios no serán abonados y la cobertura no aplicará.

Deberes del Tarjetahabiente Después de una Pérdida (Diligencia Debida): Usted debe usar todos los medios razonables para evitar una pérdida futura en el momento y después de ocurrir una pérdida, y cumplir plenamente con todos los deberes que se describen. Esto incluye la total cooperación con la Compañía de Seguros, el Administrador del Plan y el Administrador Tercero de Reclamaciones que actúan en nombre de Mastercard para programas u otros servicios ofrecidos como beneficios a un tarjetahabiente, en la investigación, evaluación y pago de una reclamación.

Ocultamiento, Fraude o Declaración Falsa: La cobertura/beneficios o servicios de seguro que se describen en el presente documento, serán anulados, ya sea antes o después de una pérdida o de realizar una solicitud de servicios, si usted ha ocultado o distorsionado intencionalmente cualquier hecho o circunstancia importante o ha suministrado información fraudulenta acerca de los planes de seguro o de otros servicios que se describen en el presente documento, a: Mastercard International, la Compañía de Seguros, la institución financiera emisora de la Cuenta de la tarjeta o a cualquier otra compañía que preste servicios y/o administración en nombre de estos programas.

Acciones Legales: No se puede presentar ninguna acción legal para recuperar sobre una Póliza hasta que transcurran sesenta (60) días luego de que la Compañía de Seguros haya recibido prueba escrita de la pérdida. Dicha acción no podrá presentarse pasados los tres (3) años desde el momento en que se requiere que se presente la prueba de pérdida por escrito.

Conformidad con los estatutos locales: Cualquier disposición de una Póliza, que, en su fecha de vigencia, entre en conflicto con los estatutos del país en el cual la póliza se ha entregado o emitido para entrega se enmienda por el presente documento para cumplir con el requisito mínimo de dichos estatutos.

Arbitraje: Cualquier disputa relacionada con los términos de cualquier Póliza Maestra de seguro, incluyendo cualquier pregunta relacionada con su existencia, validez o terminación será sometida a y resuelta por arbitraje, y conforme a las normas/regulaciones de arbitraje del país donde se haya emitido su cuenta de tarjeta Mastercard.

Confidencialidad y Seguridad: Nosotros podremos revelar toda la información que recopilamos, como se describe anteriormente, a compañías que presten servicios administrativos en nuestro nombre, únicamente en relación con la cobertura de seguro que usted ha recibido. Nosotros limitamos el acceso a la información personal a nuestros empleados, a los empleados de nuestras afiliadas o a otras personas que necesitan conocer esa información para dar servicio a la cuenta o durante el curso normal de nuestras operaciones comerciales. Para proteger su información personal, mantenemos medidas de seguridad física, electrónica y de procedimientos.

© 2017 Mastercard

Renuncia de Responsabilidad: La información contenida en el presente documento se proporciona solamente con el objetivo de brindar información general. No pretende ser una descripción completa de todos los términos, condiciones, limitaciones, exclusiones u otras disposiciones de cualquier beneficio de programa o seguro proporcionado por, o para Mastercard, o emitido a Mastercard.