

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 estatus 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: 1-636-722-8883 (Inglés); 1-636-722-8882 (Español); 1-636-722-8881 (Portugués).

MASTERSEGURO DE VIAJES

Período de Notificación de la Reclamación: Dentro de los noventa (90) días posteriores a la fecha de la pérdida.

Período de Presentación: A más tardar ciento ochenta (180) días después de la fecha de Notificación de la Reclamación.

Información Requerida (prueba de pérdida):

a. Documentación detallando el carácter de la lesión o la muerte con un desglose de gastos, incluyendo copias certificadas de: informes médicos, declaraciones del médico que atiende el caso, informe forense, certificado de defunción y documentación relacionada; b. Verificación de transacción confirmando que la tarifa de pasajero para el Viaje Cubierto fue cargada en su totalidad a una tarjeta elegible, incluyendo copias del (de los) pasaje(s) y recibos de la compañía transportadora; c. Su resumen de cuenta como titular de la tarjeta de crédito que demuestre que su cuenta está activa y es solvente.

Presente toda la información requerida según se indica arriba. Para preguntas o para obtener asistencia, por favor, comuníquese con los servicios de Mastercard llamando al 1-636-722-8882 directo/cobrar a los Estados Unidos.

También puede llamar desde 001-866-315-9843 para comunicarse con los servicios de Mastercard.

† Los montos de los beneficios se identifican en dólares estadounidenses. El pago de las reclamaciones se realizará en moneda local cuando así lo exija la ley, con las tasas de cambio de divisas oficiales publicadas en la fecha en que se pague el siniestro.

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.

MASTERASSIST PLUS *

Período de Notificación de la Reclamación: Dentro de los noventa (90) días posteriores a la fecha de la pérdida.

Período de Presentación: A más tardar ciento ochenta (180) días después de la fecha de Notificación de la Reclamación.

Información Requerida (prueba de pérdida):

- a) Documentación detallando el carácter de la lesión o enfermedad con un desglose de gastos, incluyendo copias certificadas de: informes médicos, declaraciones del médico que atiende el caso, recibos médicos y documentación relacionada;
- b) Verificación de la transacción confirmando que la tarifa de pasajero para el Viaje Cubierto fue cargada en su totalidad a una Tarjeta Mastercard World: Tarjeta de Crédito Citibanamex Premier | Tarjeta de Crédito Platinum Citibanamex, incluyendo copias del o los pasajes y recibos del Medio de Transporte Común;
- c) El estado de cuenta del Tarjetahabiente mostrando que es elegible de acuerdo a la definición de "Cuenta" en la sección de Términos Clave y Definiciones (Generales)

** MasterAssist Plus ofrece "Servicio sin Desembolso de Efectivo" para Gastos Médicos. Para preguntas o para comunicarse con Servicios Sin Desembolso de Efectivo, 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 (Português).*

PROTECCIÓN CONTRA INCONVENIENTES DE VIAJE

Período de Notificación de la Reclamación: Dentro de los noventa (90) días posteriores a la fecha del incidente.

Período de Presentación: A más tardar ciento ochenta (180) días después de la fecha de Notificación de la Reclamación.

Información Requerida (prueba de pérdida):

Para Cancelación de Viaje:

- a) Documentación detallando el motivo de la cancelación o atraso incluyendo evidencia de la naturaleza Grave de la Lesión o Enfermedad, incluyendo copias certificadas de: informes médicos, declaraciones del médico que atiende el caso, recibos médicos y documentación relacionada;

Para Retraso de Viaje:

- a) Confirmación verbal de que el viaje se retrasó por al menos cuatro (4) horas consecutivas desde la hora especificada en el itinerario suministrado a la Persona Asegurada.

Para cancelación y Retraso de Viajes

- b) Verificación de la transacción confirmando que la tarifa de pasajero para el Viaje Cubierto fue cargada en su totalidad a sus Tarjetas Mastercard World: Tarjeta de Crédito Citibanamex Premier | Tarjeta de Crédito Platinum Citibanamex, incluyendo copias del o los pasajes y recibos de la Empresa de Transporte Común;
- c) El estado de cuenta del tarjetahabiente mostrando que es elegible de acuerdo con la definición de "Cuenta" en la sección de Términos Clave y Definiciones (Generales)

PROTECCIÓN DE EQUIPAJE *

Período de Notificación de la Reclamación: Dentro de los noventa (90) días posteriores a la fecha de la pérdida.

Período de Presentación: A más tardar ciento ochenta (180) días después de la fecha de Notificación de la Reclamación.

Información Requerida (prueba de pérdida):

- a) Copias de la notificación e informe presentados a la Empresa de Transporte Común y toda la correspondencia relacionada, Informe de Indemnización de Propiedad (PIR por sus siglas en inglés) – el

formulario debe incluir el número de vuelo, número de embarcación o conocimiento de embarque y número de registro de Equipaje;

- b) Verificación de transacción confirmando que la tarifa de pasajero para el Viaje Cubierto fue cargada en su totalidad a su Tarjetas Mastercard World: Tarjeta de Crédito Citibanamex Premier | Tarjeta de Crédito Platinum Citibanamex, incluyendo copias del(los) pasaje(s) y recibos de la Empresa de Transporte Común;
- c) Recibos de los gastos incurridos, Si los gastos incurridos exceden los USD 200+ (hasta el máximo de la suma asegurada de USD 600+ por Retraso de Equipaje);
- d) El estado de cuenta del Tarjetahabiente mostrando que es elegible al momento de la compra de los boletos del Medio de Transporte Común

MASTERSEGURO DE AUTOS

Período de Notificación de la Reclamación: Dentro de los treinta (30) días desde la fecha de la pérdida

Período de Presentación: A más tardar ciento ochenta (180) días después de la fecha de Notificación de la Reclamación.

Información Requerida (prueba de pérdida):

1. Recibo original en el que se indique que el monto total del alquiler se pagó con la Tarjeta Mastercard World: Tarjeta de Crédito Citibanamex Premier | Tarjeta de Crédito Platinum Citibanamex.
2. Copias del Contrato de Alquiler original (parte frontal y reverso).
3. Copias autenticadas de informes policiales por cualquier Accidente Grave. También puede requerirse una copia de la denuncia policial si la reclamación es superior a USD **500+**;
4. Un documento interno sobre Daños tal como un "Reporte de Incidente / Accidente" de la Empresa de Alquiler, una factura detallada de la reparación o la estimación de cualquier Accidente Grave. También puede requerirse una copia del Reporte de Incidente / Accidente si la reclamación es superior a USD **500+**;
5. Otros documentos, como material promocional del programa de beneficios de Mastercard o de la Empresa de Alquiler de Vehículos, etc., si corresponde.
6. Copias del registro de uso de flota de la Empresa de Alquiler de vehículos, si se presenta reclamación por cargos de "pérdida de uso".
7. El estado de cuenta del Tarjetahabiente, mostrando que es elegible de acuerdo con la definición de "Cuenta" en la sección de Términos Clave y Definiciones (Generales)

PROTECCIÓN DE COMPRAS*

Período de Notificación de la Reclamación: Dentro de los treinta (30) días desde la fecha del robo o incidente.

Período de Presentación: A más tardar treinta (30) días desde de la fecha de Notificación de la Reclamación.

La siguiente información es requerida para verificar la reclamación*:

1. Un recibo original de la compra que muestre que el pago del artículo fue hecho en totalidad con la Tarjetas Mastercard World: Tarjeta de Crédito Citibanamex Premier | Tarjeta de Crédito Platinum Citibanamex
2. Para reclamaciones de Robo, el Tarjetahabiente tiene que suministrar copias del informe policial oficial acerca del incidente dentro del tiempo requerido;
3. Para reclamos por Daños, el Tarjetahabiente tiene que proveer copias oficiales de las cotizaciones de reparación;
4. El estado de cuenta del tarjetahabiente mostrando que es elegible al momento de la compra de la Compra Cubierta

*** Se le podría pedir al Tarjetahabiente mandar el(los) artículo(s) dañado(s), los gastos por su Cuenta, para una evaluación más detallada de su reclamación.**

GARANTÍA EXTENDIDA *

Período de Notificación de la Reclamación: Dentro de los treinta (30) días de la fecha del incidente o descubrimiento.

Período de Presentación: A más tardar treinta (30) días desde la fecha de Notificación de la Reclamación.

Información Requerida (prueba de pérdida):

- a) Recibo de compra original que muestre que el pago del artículo se hizo en su totalidad con la Tarjeta Mastercard World: Tarjeta de Crédito Citibanamex Premier | Tarjeta de Crédito Platinum Citibanamex;

- b) Copias legibles de toda la información sobre Garantía, incluyendo, pero no limitado a: la Garantía original del fabricante, la Garantía propia de la tienda, o cualquier otra Garantía Extendida aplicable;
- c) Copia del presupuesto de reparación o factura detallada de los gastos de reparación;
- d) Copia de la factura del envío por mensajería si la Compra Cubierta es enviada a una red de reparación autorizada por el fabricante, dentro del País de Origen del Tarjetahabiente, para su reparación o para obtener un presupuesto para la reparación;
- e) El estado de cuenta del tarjetahabiente mostrando que es elegible de acuerdo con la definición de "Cuenta" en la sección de Términos Clave y Definiciones (Generales)

*** Se puede solicitar al tarjetahabiente el envío de él(los) artículo(s) dañado(s) para una evaluación adicional de la reclamación. Los gastos de envío estarán cubiertos por hasta USD 25⁺ por incidente.**

PROTECCIÓN DE PRECIOS

Período de Notificación de Reclamación para Compras Cubiertas, Excepto En Línea: Dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha del incidente o descubrimiento.

Período de Notificación de Reclamación para Compras Cubiertas En Línea: Dentro de los siete (7) días siguientes a la fecha de la fecha del incidente o descubrimiento.

Período de Presentación: A más tardar treinta (30) días después de la fecha de la Notificación de la Reclamación.

Información Requerida (prueba de pérdida):

1. Recibo de compra original que muestre que el pago del artículo se hizo en su totalidad con las Tarjetas Mastercard World: Tarjeta de Crédito Citibanamex Premier | Tarjeta de Crédito Platinum Citibanamex.
2. La copia original y legible del Anuncio Impreso o No en Subasta o un Anuncio de descuento por Internet, evidenciando la diferencia de precio entre el artículo de la Persona Asegurada y el artículo de menor precio con la misma marca, modelo y estilo;
3. El estado de cuenta del Tarjetahabiente mostrando que es elegible al momento de la compra de la Compra Cubierta

PROTECCIÓN CONTRA ROBO EN CAJEROS AUTOMÁTICOS*

Período de Notificación de la Reclamación: Dentro de los Noventa (90) días posteriores a la fecha de la pérdida

Período de Presentación: A más tardar noventa (90) días después de la fecha de Notificación de la Reclamación.

Información Requerida (prueba de pérdida):

1. Una copia del Informe Policial, que deber ser presentado dentro de 36 horas del Robo o Asalto en ATM;
2. Documentación detallando el incidente, Lesión o fallecimiento, incluyendo artículos periodísticos, copias certificadas de: informes médicos, declaraciones del Médico que atiende el caso, informes forenses y certificado de defunción;
3. Verificación de la transacción confirmando la transacción en ATM (recibo o registro bancario) indicando la hora y el monto del retiro de efectivo;
4. El estado de cuenta del Tarjetahabiente mostrando que es elegible de acuerdo con la definición de "Cuenta" en la sección de Términos Clave y Definiciones (Generales)

*** Se debe presentar un Informe Policial dentro de las treinta y seis (36) horas posteriores a la fecha/hora del Robo o Asalto en ATM.**

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

Pago de Reclamaciones:

Donde lo permita la ley, el Beneficio por pérdida de vida es pagadero al beneficiario designado por la Persona Asegurada. Si no hubiera tal persona designada, el pago de la reclamación se hará al primer beneficiario que sobreviva a la Persona Asegurada, de la siguiente manera:

- a. Cónyuge o Pareja de Hecho;
- b. Hijos, en partes iguales;
- c. Padres, en partes iguales;
- d. Hermanos y hermanas, en partes iguales; o
- e. Albacea o administrador.

Sujeto a los términos y condiciones aplicables, todos los demás beneficios serán pagados a la Persona Asegurada o a otra parte correspondiente cuando sea necesario. El pago de cualquier indemnización estará sujeto a las leyes y normas gubernamentales que estuviesen en vigencia en el país en donde se realiza el pago.

† Los montos de los beneficios se identifican en dólares estadounidenses. El pago de las reclamaciones se realizará en moneda local cuando así lo exija la ley, con las tasas de cambio de divisas oficiales publicadas en la fecha en que se pague el siniestro

TÉRMINOS CLAVE Y DEFINICIONES GENERALES

Accidente: se refiere a un suceso físico súbito, imprevisible, incontrolable e inesperado que le ocurra a la Persona Asegurada causado por medios externos, violentos y visibles durante el Viaje Cubierto.

Acto Terrorista: significa el uso o amenaza de uso de fuerza o violencia contra una persona o propiedad o la perpetración de un acto nocivo a la vida humana o propiedad, o la perpetración de un acto que interfiere con o perturba un sistema electrónico o de comunicación, llevado a cabo por una persona o grupo, ya sea o no que actúe de parte o en conexión con cualquier organización, gobierno, poder, fuerza autoritaria o militar, cuando el efecto es intimidar, coartar o dañar un gobierno, la población civil o cualquier segmento de estos, o perturbar cualquier segmento de la economía. Terrorismo también incluirá cualquier acto que sea verificado o reconocido como un acto de terrorismo por el gobierno donde ocurra el evento.

AIG (La Compañía): significa la Compañía que suscribe la Cobertura de Seguro.

Al Día: significa una Cuenta Mastercard World: Tarjeta de Crédito Citibanamex Premier | Tarjeta de Crédito Platinum Citibanamex que está al día en sus cuotas y pagos y que sigue todos los demás requisitos del Emisor.

Ancianos: significa un adulto, hombre o mujer, mayor de 65 años.

Anuncio Impreso: significa un anuncio que aparece en un periódico, revista, circular tienda o catálogo que indica que el distribuidor autorizado o nombre de la tienda, el punto (incluyendo marca y número de modelo) y el precio de venta. El anuncio debe haber sido publicado dentro de los treinta (30) días a partir de la fecha en que adquirió el producto y debe ser para el mismo artículo (publicidad debe verificar el mismo fabricante y modelo). Publicidad en Internet no están incluidos.

Asalto: significa cualquier acto de violencia cometido por un Tercero, que genere lesiones físicas, con la intención de Robar a la Persona Asegurada.

ATM: significa cualquier máquina de cajero automático (ATM), Bankomatic o Cajeros Automáticos, que sea un dispositivo computadorizado de telecomunicaciones que brinda a los Tarjetahabientes de una institución financiera la posibilidad de acceder a las transacciones financieras (por ejemplo, retiros, depósitos) en un espacio público y sin necesidad de una persona en la función de empleado o cajero bancario.

Cargo Razonable y Habitual: se refiere a un cargo en un monto hecho consistente por otros vendedores/proveedores por un servicio dado en la misma área geográfica y que refleja la complejidad del servicio tomando en consideración la disponibilidad de personal de reparación capacitado, disponibilidad de partes, y el esmero del vendedor/proveedor

para reparar el vehículo dañado (medido por la proporción total del tiempo de reparación por el tiempo total que el vehículo está en posesión del vendedor/proveedor).

Compañero de Viaje: Significa la persona que viaja con el Tarjetahabiente elegible en el mismo horario de viaje.

Compras Cubiertas: significa los artículos adquiridos en su totalidad con la tarjetas elegibles Mastercard World: Tarjeta de Crédito Citibanamex Premier | Tarjeta de Crédito Platinum Citibanamex y/o han sido adquiridos con puntos ganados a través de un Programa de Recompensas asociado a la Tarjeta Mastercard World: Tarjeta de Crédito Citibanamex Premier | Tarjeta de Crédito Platinum Citibanamex.

Condición Preexistente: para una Lesión, significa un problema de salud para el cual se recomendó o se recibió atención médica, tratamiento o consejo por parte de un Médico, o que se manifestó por primera vez o se contrajo antes del comienzo de un Viaje Cubierto. Para una Enfermedad, significa un problema de salud que ocurra durante el período de noventa (90) días previo al comienzo de un Viaje Cubierto, para el cual se ha procurado o recomendado tratamiento por parte de un Médico colegiado, o para el cual existen síntomas que harían que una persona prudente procurase un diagnóstico, atención o tratamiento. Un problema de salud no se considerará una Condición Preexistente si está controlado (no manifiesta síntomas ni requiere un ajuste del tratamiento o de los medicamentos) durante todo el período de noventa (90) días gracias a la ingestión de drogas o medicamentos con receta, y para el que no se recomiendan restricciones de viaje por parte de un Médico colegiado.

Conductor Autorizado: se refiere a la persona(s) que viaja con el Tarjetahabiente y cuyo nombre(s) aparece como un conductor elegible en el Contrato de Alquiler.

Contrato de Alquiler: significa el contrato o acuerdo completo que una Persona Asegurada elegible recibe cuando alquila un Vehículo de Alquiler en una Empresa de Alquiler, que describe en detalle todos los términos y condiciones de la transacción de alquiler, así como la responsabilidad de todas las partes que intervienen en dicho contrato.

Cónyuge: significa el esposo o la esposa o la Pareja de Hecho del Tarjetahabiente, según lo legislado o regulado por las leyes locales, y que vive en la misma residencia que el Tarjetahabiente en el País de Residencia del Tarjetahabiente.

Costo de Reemplazo: se refiere a la suma que costaría reemplazar un artículo a precios actuales.

Cuenta (Mastercard): significa el uso Internacional de una cuenta Mastercard World: Tarjeta de Crédito Citibanamex Premier | Tarjeta de Crédito Platinum Citibanamex abierta y al día (no cancelada, ni suspendida ni morosa) al momento de la compra de los boletos del Medio de Transporte Común, del Protección contra Inconvenientes, o de la Compra Cubierta.

Daño (accidental): se refiere a artículos que ya no pueden desempeñar la función para la cual fueron creados en su funcionamiento normal debido a piezas rotas, fallas en el material o en la estructura.

Daños a la Propiedad: significa un perjuicio físico a, destrucción de, o Pérdida de Uso sobre bienes/artículos tangibles debido a un Accidente imprevisto.

Dependientes: significa el/la Cónyuge del Tarjetahabiente o Parejas de Hecho e Hijos Dependientes

Emisor: significa un Banco o institución financiera (o entidad similar) o Corporación y/o Institución Gubernamental que está admitida y/o autorizada por Mastercard para operar un programa de tarjetas Mastercard en el Territorio de emisión de la Tarjetas elegibles Mastercard World: Tarjeta de Crédito Citibanamex Premier | Tarjeta de Crédito Platinum Citibanamex.

Empresa de Alquiler: significa cualquier compañía comercial legalmente autorizada de alquiler de vehículos que alquila Vehículos de Alquiler.

Enfermedad: significa dolencia o enfermedad de cualquier tipo contraída y/o que haya comenzado durante un Viaje Cubierto.

Equipaje: significa cualquier contenedor utilizado para cargar las pertenencias cuando se viaja, tales como maletas, baúles y bolsas de viajeros, que la Empresa de Transporte Común tenga “registrado” y este en posesión y control de la misma. Esto no incluye los artículos de los equipajes de mano.

Evento Biológico (arma biológica): significa el uso deliberado de agentes biológicos que causan enfermedades como el protozoo, los hongos, o virus, para matar o incapacitar humanos, otros animales o plantas.

Evento Nuclear: significa Daño a la Propiedad causado por o como resultado de armas nucleares y/o materiales relacionados, radiación ionizada o contaminación por radioactividad que resulte de combustibles nucleares o de cualquier desecho nuclear o de la combustión de combustible nuclear.

Evento Químico (arma química): significa un dispositivo compuesto de químicos formulado para infligir la muerte o Daño a los seres humanos.

Garantía (Garantía Extendida, Garantía propia de la tienda, o del fabricante): significa la obligación contractual de reparar o reemplazar un artículo debido a una avería mecánica que hace que el artículo no cumpla con el fin propuesto. Esto excluye explícitamente cualquier Garantía de rendimiento, defectos de diseño, condiciones estéticas, actos de Dios, y efectos indirectos, entre otros.

Gastos Adicionales y Razonables: significa los gastos de comida y alojamiento en los que sea necesario incurrir como consecuencia de un evento o riesgo cubierto y que no son proporcionados por la Empresa de Transporte Común o cualquier otro Tercero sin costo alguno al tarjetahabiente.

Guerra: significa cualquier guerra declarada o no declarada, o cualquier actividad bélica, incluyendo el uso de la fuerza militar por parte de cualquier nación soberana para alcanzar fines económicos, geográficos, nacionalistas, políticos, raciales, religiosos o de otra índole.

Hijo(s) Dependiente(s): significa hijos dependientes nombrados, incluyendo hijos adoptivos e hijastros, del Tarjetahabiente comprendidos entre recién nacidos y los 18 años de edad, o 25 años si asisten como estudiantes a tiempo completo a una institución acreditada de enseñanza superior, que sean solteros y que residan permanentemente junto con el Tarjetahabiente y reciben la mayoría de su manutención y sustento por parte de la Persona Asegurada.

Los niños que son totalmente dependientes de la(s) Persona(s) Asegurada(s) para el apoyo y mantenimiento debido a una incapacidad física o mental permanente, se considerarán dependientes de la(s) Persona(s) Asegurada(s), si la(s) Persona(s) Asegurada(s) tiene derecho a beneficios. Para verificar la elegibilidad de un Hijo(s) Dependiente(s) a cargo con discapacidad física o mental, el Tarjetahabiente podrá ser requerido a presentar registros médicos relacionados al hijo(s) a cargo con discapacidad física o mental.

Hospital: significa un lugar que (a) tiene una licencia válida (si requerida por ley); (b) opera principalmente para el cuidado y tratamiento de personas Enfermas o lesionadas; (c) tiene un personal de uno o más Doctores disponibles a toda hora; (d) proporciona servicio de cuidado las 24 horas y tiene al menos un enfermero profesional registrado de turno a toda hora; (e) ha acondicionado instalaciones quirúrgicas y para diagnósticos, ya sea en los predios o en instalaciones disponibles para el Hospital o en base pre-acordada; y (f) no es, excepto incidentalmente, una clínica, residencia de Ancianos, casa de reposo, o casa de convalecencia para Ancianos o una instalación que funciona como un centro para el tratamiento de drogas y/o alcohol.

Hurto (también conocido como robo): se refiere al acto ilegal de tomar una Compra Cubierta perteneciente al Tarjetahabiente, sin su consentimiento, con la intención de privar al dueño de su valor.

Infantes: mientras viaje en una Compañía de Transporte Común un infante es un menor usualmente bajo los dos (2) años de edad que pueda ser identificado como un dependiente cubierto mientras viaja con el Tarjetahabiente asegurado (por ejemplo, en el pase de abordaje del asegurado o cubierto bajo la boleta de viaje del asegurado). Fíjese que la edad puede variar de una Compañía de Transporte a otra (por ejemplo, de una línea aérea a otra).

Internet no relacionado con Subastas: significa el vendedor en Internet que no es para Subastas con un número válido de identificación tributaria (o equivalente).

La Compañía: significa una compañía miembro de AIG Insurance Company que suscribe, o reasegura, la Cobertura del Seguro, y / o reasegurador correspondiente, si aplica.

Lesión: significa una lesión corporal causada exclusiva y directamente por medios violentos, accidentales, externos y visibles que resulten directamente y de forma independiente de todas las otras causas durante un Viaje Cubierto mientras esta Póliza esté vigente.

Mastercard: significa Mastercard International (o Mastercard Worldwide), una corporación constituida conforme a las leyes del Estado de Delaware, EE. UU., con sede comercial principal en 2000 Purchase Street, Purchase, NY 10577.

Nota: tenga en cuenta que algunas coberturas están sujetas a ser registradas en algunos territorios de emisión.

Médico: significa un doctor en medicina o un doctor en osteopatía con licencia legal para practicar, prestar servicios médicos o realizar cirugías de acuerdo con las leyes del país donde se practican dichos servicios profesionales; sin embargo, esta definición no incluye a los quiroprácticos, fisioterapeutas, homeópatas y naturópatas.

Medio de Transporte Común: se refiere a cualquier transportador por tierra, agua o aire operado bajo una licencia válida y Al Día para el transporte de pasajeros por contrato para el cual se ha obtenido un boleto.

Paciente Ingresado: se refiere a la Persona Asegurada que esté confinada a un Hospital bajo la recomendación de un Médico.

País de Residencia: significa el país donde una Persona Asegurada tiene su hogar fijo, real y permanente, así como su establecimiento principal, y al cual tiene intenciones de regresar el cual debe ser el mismo Territorio de Emisión de la Tarjeta Mastercard World: Tarjeta de Crédito Citibanamex Premier | Tarjeta de Crédito Platinum Citibanamex Para propósitos de MasterAssist Plus, el viaje desde un territorio o provincia o isla de los Estados Unidos a otro territorio o provincia o isla de los Estados Unidos es considerado un viaje fuera del País de Residencia.

Pareja de Hecho: significa una pareja del mismo sexo o de sexo opuesto, que ha cumplido con todos los siguientes requisitos durante al menos 12 meses: (1) permanece junto con la Persona Asegurada en la residencia principal del Tarjetahabiente; (2) comparte los activos financieros y las obligaciones con el Tarjetahabiente; (3) no tiene relación por lazos de sangre con el Tarjetahabiente a un grado de cercanía que prohibiese un matrimonio legal; (4) es al menos mayor de edad en el estado en el que residen; y (5) ni el Tarjetahabiente o Pareja de Hecho está casado(a) con ninguna otra persona, ni tiene otra Pareja de Hecho.

Pérdida: referente a la Protección de Robo y Asalto en ATM se refiere a un Robo, usando Violencia o Asalto, de dinero retirado de un ATM, o/y la Muerte causada por asesinato durante el Asalto dentro de las 2 horas de hecha una transacción por ATM con su Tarjeta Mastercard World: Tarjeta de Crédito Citibanamex Premier | Tarjeta de Crédito Platinum Citibanamex.

Pérdida de Uso: se refiere a los cargos razonables y habituales que cobra la Empresa de Alquiler mientras el vehículo está reparándose, y que estén confirmados por un registro por clase y ubicación específica de utilización de flota.

Periodo de Alquiler: significa hasta 31 días consecutivos

Persona(s) Asegurada(s): se refiere al Tarjetahabiente de la Tarjeta Mastercard World: Tarjeta de Crédito Citibanamex Premier | Tarjeta de Crédito Platinum Citibanamex así como cualquier otra persona(s) que ha sido identificada como elegible en la sección "Quiénes Tienen Cobertura" de cada programa en esta guía.

Puntos o Programa de Recompensa: significa un programa desarrollado/ofrecido por Mastercard y el emisor, que permite a los Tarjetahabientes acumular valor (puntos de millas, dinero en efectivo, etc.) y canjear recompensas

(mercancía, viajes, etc.) en una tarjeta Mastercard elegible. Los Programas de Recompensas elegibles tienen que ser la consecuencia de transacciones efectuadas con una tarjeta/ "plástico" asociadas con Mastercard, independientemente del valor ganado (puntos por kilometraje, dinero en efectivo, etc.). Los Programas de Recompensa en los cuales los puntos no son generados por las transacciones efectuadas con una tarjeta/ "plástico", o no están asociados con Mastercard en lo absoluto, no son considerados Programas de Recompensa elegibles. Para que un Tarjetahabiente sea elegible para la cobertura, él/ella debe pagar todos los impuestos asociados, cargos de envío y manejo y cualquier otra tarifa requerida con su Tarjeta Mastercard elegible o con Puntos de Recompensa asociados a su Tarjeta Mastercard World: Tarjeta de Crédito Citibanamex Premier | Tarjeta de Crédito Platinum Citibanamex

Regular y Habitual: significa el cargo por servicios y suministros por los cuales el cargo fue hecho si no excede el cargo promedio por tales servicios y suministros en la localidad donde fueron recibidos, considerando la naturaleza y severidad de la Lesión o Enfermedad en conexión con cuales tales servicios y suministros son recibidos.

Robado: se refiere a artículos que fueron tomados por la fuerza y/o bajo coacción o la desaparición de un artículo de un lugar identificado, bajo circunstancias que indican la probabilidad de un hurto.

Robo: significa tomar de forma indebida e ilegal el dinero retirado de un ATM, por la fuerza o intimidación, con la intención de despojar permanentemente de su dinero a la Persona Asegurada.

Robo: (también conocido como Hurto) se refiere al acto ilegal de tomar un Vehículo de Alquiler o cualquier parte original instalada de fábrica del Vehículo de Alquiler perteneciente a la Empresa de Alquiler, sin el consentimiento del Tarjetahabiente y/u otros usuarios autorizados por Contrato de Alquiler, con la intención de privar al dueño de su valor.

Servicios: significa el desempeño o rendimiento de la mano de obra, mantenimiento, reparación o instalación de productos, bienes o propiedades.

Sitio de No-Subasta de Internet: significa un comerciante de un sitio de Internet de No-Subasta que posee un número de identificación fiscal válido (o equivalente).

Subasta (en línea o en vivo): significa un lugar físico o sitio de Internet donde los artículos se venden a través de ofertas o cotizaciones de precios o en lugares donde los precios fluctúan en función del número de personas que compran o se interesan en la compra de un producto. (Ejemplos incluyen, pero no se limitan a, Ebay, Ubid, Yahoo y subastas en vivo públicas o privadas).

Tarjetahabiente: significa una persona que tiene una Cuenta elegible y cuyo nombre está en la superficie (grabado o de otra manera) de una Mastercard World: Tarjeta de Crédito Citibanamex Premier | Tarjeta de Crédito Platinum Citibanamex, proporcionada por un Emisor en el territorio Emisor.

Territorio Emisor: significa México.

Tercero: significa cualquier persona que no sea el asegurado, su Cónyuge o pareja, su hijo o progenitor.

Valor de Mercado: significa a) el monto que un vendedor pueda esperar a obtener por mercancía, servicios, o títulos en el mercado libre; b) el precio por el cual algo se podría vender basado

Valor Real en Efectivo: significa el monto en que se determina el valor del Vehículo de Alquiler basándose en su Valor en el Mercado menos la recaudación por salvamento (si corresponde), año y estado al momento de la Pérdida.

Vandalismo: significa el sin sentido, imprudente, y la maliciosa destrucción de todas o cualquier parte del Vehículo de Alquiler por desconocidos a la Persona Asegurada en una circunstancia que impide a la Persona Asegurada ejercer la debida diligencia respecto a la protección del Vehículo de Alquiler.

Vehículo de Alquiler: significa vehículos motorizados terrestres con cuatro o más ruedas, que la Persona Asegurada haya alquilado durante el Periodo de Alquiler, a la hora que se muestra en el Contrato de Alquiler. Una camioneta está cubierta sólo si éstas son camionetas estándares con equipo estándar y diseñado con capacidad para nueve (9) pasajeros o menos. Vehículos bajo contrato de arrendamiento no son un Vehículo de Alquiler.

Viaje Cubierto: se refiere a un viaje donde (a) la tarifa completa de la Persona Asegurada haya sido cargado a una Cuenta elegible o (b) comprado con una tarjeta elegible que recibió puntos por millas, y otros descuentos similares por viajes de programas de recompensas emitida por Mastercard o un Emisor Internacional de Mastercard, o (c) ambos puntos (a) y (b) de esta definición y por una Persona Asegurada en nombre de otra Persona Asegurada. Además, si la definición previa ha sido cumplida y un cambio en la tarifa aérea y/o cambio de vuelo y/o una mejora de clase ocurre, que haya sido hecha con otras formas de pagos o Programa de Recompensas, también será considerado un Viaje Cubierto; no obstante, el monto máximo de beneficio asegurado se basará en la clase elegible de la compra de la tarifa original del pasajero y este será solamente el monto de beneficio aplicable.

Se considerará que tal Viaje Cubierto ha comenzado cuando la Persona Asegurada inicie el viaje, una vez el Medio de Transporte Común esté programado para partir y continua hasta el momento en que la Persona Asegurada finalice el viaje, o hasta el alcance máximo de la cobertura.

Violencia significa el uso de fuerza física, o amenaza del uso de fuerza física, o intimidación mental con la intención de cometer un Daño que puede causar una pérdida a la Persona Asegurada.

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 agosto 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 recopilemos, 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.

© 2020 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.*