

## **Guía de Beneficios MasterCard Black**

## Contenido

Mastercard Global Service	<b>3</b>
Concierge	<b>3</b>
Travel Service de Mastercard	<b>4</b>
Airport Experience	<b>4</b>
Boingo	<b>5</b>
Protección de compras	<b>5</b>
Garantía Extendida	<b>5</b>
Protección contra asaltos y robos en cajeros automáticos	<b>6</b>
Servicio de asistencia al viajero	<b>6</b>
Master Rental	<b>7</b>
Master Assist Black	<b>7</b>
Inconvenientes de viajes	<b>8</b>
Protección de equipaje	<b>8</b>
¿Cómo puede presentar una reclamación?	<b>9</b>
Mastercard Global Service	<b>10</b>
Ubicaciones de los ATM (cajeros automáticos):	<b>11</b>

## Mastercard Global Service

Mastercard Global Service proporciona asistencia durante emergencias relacionadas con la tarjeta en cualquier momento, desde cualquier lugar, por medio de una llamada telefónica gratuita. Disponible para todos los tarjetahabientes que están viajando fuera de sus países de residencia.

**Servicio de informe de pérdidas y robos (Servicio LSR):** los tarjetahabientes pueden reportar tarjetas perdidas o robadas, e iniciar el proceso de cancelación o de reemplazo de sus tarjetas.

**Servicio para reemplazo urgente de tarjeta (Servicio ECR):** los tarjetahabientes pueden reemplazar rápidamente sus tarjetas perdidas o robadas, en cualquier lugar del mundo, en una ubicación conveniente. Con el servicio de ECR las tarjetas son entregadas en los Estados Unidos y virtualmente en cualquier otro lugar en tiempos convenientes.

**Avance de efectivo para emergencias (ECA):** los tarjetahabientes cuyas tarjetas se hayan perdido o hayan sido robadas, pueden solicitar un avance de dinero en efectivo para emergencias y coordinar la recolección o la entrega de los pagos.

**Ubicaciones de cajeros automáticos:** los tarjetahabientes pueden llamar para encontrar la ubicación de un cajero automático cercano en la red de cajeros automáticos de Mastercard y obtener dinero en efectivo, en más de un millón de cajeros automáticos alrededor del mundo.

Ver números de contacto y detalles al final de esta guía de beneficios.

## Concierge

Concierge Service proporciona asistencia personal las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, para satisfacer cualquier solicitud del tarjetahabiente de manera recursiva, y frecuentemente con un pequeño toque mágico.

Se brinda este servicio local y global, para ofrecer todos los tipos de asistencia personalizados a las necesidades específicas de cada tarjetahabiente, en

relación con reservas de restaurantes, coordinación de experiencias especiales, información y reservas de entretenimiento, referencias, entre otros.

Con más de 60 oficinas alrededor del mundo y personal de consejería hablando 35 idiomas, no importa en qué lugar del mundo el tarjetahabiente se encuentre, los conserjes canalizan su pasión y atención a los detalles, para entregar un servicio que supera las expectativas de los tarjetahabientes.

Conozca más llamando al +506 4001 79 31.

## **Travel Service de Mastercard**

Reciba upgrades\*, desayuno gratuito, early check-in/late check-out\* y servicios especiales en más de 1,300 hoteles y resorts de 4 y 5 estrellas alrededor del mundo. Además, ahorros y beneficios exclusivos en alquiler de vehículos, boletos, tours y cruceros.

Descubra experiencias de viaje únicas, lugares especiales y más. Los tarjetahabientes de Mastercard Black™ pueden disfrutar del acceso a una serie de servicios de viaje de primera clase, beneficios y ofertas premium, diseñados para brindar experiencias de viaje realmente invaluableles.

Llame a Mastercard Travel Services™ en cualquier momento del día o la noche para comunicarse con uno de los experimentados asesores de viaje.

## **Airport Experience**

Le brinda la oportunidad de relajarse, refrescarse y escapar de los dolores de cabeza comunes en aeropuertos mientras espera por su vuelo. Mastercard Airport Experiences provided by LoungeKey es ofrecido a todos los tarjetahabientes de Mastercard Black™.

Más de 850 Salas VIP, en más de 120 países y más de 440 aeropuertos alrededor del mundo, sin importar la aerolínea, la membresía de viajero frecuente o la clase del tiquete.

## **Boingo**

Wi-Fi Boingo para los tarjetahabientes de Mastercard, proporciona acceso global en más de 1 millón de hotspots con conexión 4 veces más rápida que la velocidad global promedio de banda ancha. Los hotspots incluyen una red en aeropuertos, hoteles, restaurantes, escenarios, estadios, hubs de transporte y en vuelos.

Los titulares de tarjeta elegibles tendrán que registrarse creando una cuenta de Boingo. Al suscribirse a este beneficio, usted acepta que Mastercard no es responsable, ni garantiza la calidad, seguridad, cobertura o disponibilidad de la red Boingo, de los puntos de acceso Wi-Fi o asociados, y usted está de acuerdo en que el uso de la red Wi-Fi de Boingo es bajo su responsabilidad.

## **Protección de compras**

La protección de compras proporciona reembolsos por el robo y/o daño accidental de un artículo comprado, cubierto durante noventa (90) días a partir de la fecha de compra.

La compra cubierta debe ser en su totalidad pagada con la tarjeta Mastercard® Black.

En caso de una reclamación, es importante guardar el recibo original que muestre que el pago fue efectuado en su totalidad con la tarjeta Mastercard Black, así como copias y documentación legible de toda información con respecto a los daños causados.

## **Garantía Extendida**

La cobertura de garantía extendida, amplía el período de garantía original del fabricante, o el de la marca de la tienda garantizando hasta un (1) año completo para los artículos que compre que estén cubiertos. Una compra cubierta debe tener un período de garantía mínimo de tres (3) meses, sin

exceder el período máximo de garantía de tres (3) años. La compra cubierta debe ser en su totalidad con la tarjeta Mastercard® Black.

## **Protección contra asaltos y robos en cajeros automáticos**

La cobertura de protección contra robo en ATM, reembolsa el dinero en efectivo robado y/o ofrece un beneficio en caso de muerte durante un robo o asalto, mientras realiza una transacción en un ATM con su tarjeta Mastercard® Black.

Si el tarjetahabiente es víctima de un asalto o robo, durante las siguientes 2 horas de haber utilizado un cajero automático, la cobertura podrá proporcionarse para reemplazar el dinero robado (retirado).

Los tarjetahabientes están cubiertos en caso de robo por dinero robado por un máximo beneficio por incidente, por el dinero retirado de cualquier ATM (alrededor del mundo) usando su tarjeta Mastercard Black.

## **Servicio de asistencia al viajero**

El servicio de asistencia al viajero proporciona información sobre el destino antes del viaje, referencias para emergencias médicas y legales, búsqueda de equipaje perdido, transferencias de adelantos para fianzas, asistencia para la sustitución de boletos y transmisión de mensajes urgentes.

Los servicios de asistencia al viajero proporcionan ayuda a los tarjetahabientes y sus dependientes, cuando están viajando por lo menos 160 kilómetros (100 millas) fuera de la ciudad de residencia del tarjetahabiente. No es cobertura de seguro.

Los gastos incurridos son de responsabilidad del tarjetahabiente. El servicio proporciona asistencia durante emergencias las 24 horas del día, los 7 días de la semana (incluyendo feriados). Este servicio se ofrece para el tarjetahabiente, el cónyuge, la pareja y cualquier hijo dependiente soltero y menor de 25 años de edad, y que se encuentre viajando con el

tarjetahabiente. Servicios disponibles: Emergencia médica y referencias legales.

## **Master Rental**

MasterRental paga por daños en vehículos alquilados por colisión, robo, incendio accidental y vandalismo, cuando el tarjetahabiente inicia y paga la transacción de alquiler en su totalidad con una tarjeta Mastercard, y rechaza CDW (exención parcial de responsabilidad por daños por colisión) o LDW (aviso de salida del carril) de parte de la compañía de alquiler.

## **Master Assist Black**

Los tarjetahabientes, cónyuges, parejas domésticas e hijos dependientes están cubiertos hasta por 60 días consecutivos por el programa médico integral de viajes.

Master Assist Black proporciona a los tarjetahabientes elegibles, cónyuges, parejas domésticas o hijos dependientes cobertura para gastos médicos al viajar fuera de su país de residencia. Evacuación médica de emergencia, repatriación de restos mortales, costos de rehabilitación en hotel y costos de viaje de emergencia para familiares también están cubiertos cuando los tarjetahabientes pagan la totalidad del boleto de transporte público con la tarjeta Mastercard elegible, o a través de puntos de recompensa de Mastercard (todos los cargos/impuestos deben ser pagados con una tarjeta de Mastercard elegible o por medio de puntos de recompensa de Mastercard).

Para viajes en los territorios Schengen, MasterAssist Plus ofrece un certificado de elegibilidad de cobertura para satisfacer los requisitos del acuerdo Schengen para gastos médicos, evacuación médica de emergencia y repatriación de restos mortales. También incluye cobertura especial de seguro para viajes por regreso al país de residencia

Master Assist Black puede proporcionarse sin dinero en efectivo, lo cual significa que el proveedor contactará al hospital o clínica directamente y procesará el pago, sin necesidad de ningún desembolso de parte del tarjetahabiente, asumiendo que los servicios son elegibles para gastos médicos.

## **Inconvenientes de viajes**

Proporciona cobertura para viajes retrasados o cancelados ofrecidos a título primario, antes de que comiencen, con una cobertura superior a la responsabilidad del medio de transporte. El viaje debe haber sido pagado en su totalidad con una tarjeta de crédito Mastercard.

## **Protección de equipaje**

La cobertura de protección de equipaje reembolsa a las personas aseguradas por la pérdida o la demora en tránsito del equipaje despachado (chequeado) para un viaje en un medio de transporte común. El viaje debe ser pagado en su totalidad con la tarjeta Mastercard Black. Se brinda asistencia para rastrear el equipaje perdido.

El tipo de cobertura que usted recibe son servicios especializados de asistencia y se proporcionan para el seguimiento y localización de equipaje extraviado.

Ofrece servicios de asistencia o relacionados con documentación, como la presentación de reclamaciones, determinación de medidas apropiadas, contacto con las autoridades correspondientes en la empresa de transporte común.

Se le mantendrá informado sobre el estatus de su caso y localización del equipaje, a medida que la información se encuentre disponible y se comunicarán con usted constantemente, (por lo menos una vez cada 24 horas) hasta que se determine el resultado final de su caso.

Se asegurarán de que el equipaje sea enviado a su destino final o a su hogar.

Si se determina que el equipaje es irrecuperable, le ayudaremos a presentar su reclamación y le asistiremos con cualquier otra acción necesaria que deba ser tomada.

## ¿Cómo puede presentar una reclamación?

El tarjetahabiente o el beneficiario o alguien que actúe legalmente a nombre de cualquiera de los dos, debe notificar según se requiere en el período de notificación o reclamación, o de lo contrario la declaración podría ser denegada.

Al recibir una reclamación, el administrador de reclamaciones o la compañía de seguros, le proporcionará el o los formularios de reclamación.

Debe presentar toda la información requerida (prueba de técnica), tal como se describe en la sección, dentro del período de presentación.

Tenga en cuenta que, a veces le podrán solicitar información adicional, a fin de procesar su reclamación.

Usted es responsable de proporcionar dicha información, para procesar la reclamación.

Para recibir ayuda para presentar una reclamación, llame al 1-800- MC ASSIST (1-800-622-7747) en Estados Unidos o llame al número para llamada gratis de Mastercard Global Service en su país. Si no puede acceder al número para llamada gratis, llame al número de cobro revertido de Mastercard Global Service, al 1-636-722-111.

### **Pago de reclamaciones**

En donde lo permita la ley, el beneficio de pérdida de vida, se pagaría, al beneficiario designado por la persona asegurada. Si no hubiera tal persona designada, el pago de la reclamación se hará a el primer beneficiario que sobreviva a la persona asegurada, de la siguiente manera:

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

Todos los otros beneficios serán pagados a la persona asegurado a otra parte correspondiente cuando sea necesario. El pago por cualquier indemnización estará sujeto a las leyes y normas gubernamentales que estuviesen en vigencia en el país en donde se realiza el pago. El pago de reclamaciones será efectuado en moneda local, cuando así lo exija la ley, con las tasas de cambio de moneda extranjera oficiales, publicadas en la fecha en la que se realiza el pago de la reclamación.

### Mastercard Global Service

. Cuando se encuentre fuera del país y necesite asistencia, puede comunicarse fácilmente con un representante de Mastercard Global Service especialmente capacitado, quien puede brindarle ayuda las 24 horas del día, los 365 días del año, en cualquier idioma. Usted puede llamar gratis desde más de 80 países en todo el mundo entero.

Algunos de los principales números para llamada gratis de Mastercard Global Service son los siguientes:

Argentina	0800-555-0507
Brasil	0800-891-3294
Chile	1230-020-2012
Colombia	01-800-912-1303
Francia	0-800-90-1387
Italia	800-870-866
México	001-800-307-7309
Perú	0800-50587
España	900-97-123
Venezuela	0800-1-002-902
Estados Unidos y Canadá	1-800-307-7309

En los Estados Unidos (incluyendo los 50 estados, el Distrito de Columbia, Las Islas Vírgenes o Estados Unidos y Puerto Rico) y Canadá, llame al 1-800 MC ASSIST (1-800-622-7747).

Para obtener más información o los números de teléfono de llamada gratis desde un país específico que no esté incluido en la lista anterior, visite el web site: [www.mastercard.us/\\_assets/docs/GlobalServiceTollfreeNumbers.pdf](http://www.mastercard.us/_assets/docs/GlobalServiceTollfreeNumbers.pdf).

Los países sin números gratuitos deben llamar directamente, o con cobro revertido a los Estados Unidos al: 1-636-722-7111.

En caso de pérdida o robo, el tarjetahabiente debe notificar de inmediato a los siguientes teléfonos:

Costa Rica	+506 2528 1888
Dentro de Estados Unidos y Canadá	Dentro de Estados Unidos y Canadá
Otros países	1-636-722-7111.
Asistencia MasterCard desde Estados Unidos y Canadá 1-800-307-7309, por cobrar 1-636-722-8882.	

### **Ubicaciones de los ATM (cajeros automáticos):**

Llame al 1-877-FINDATM o comuníquese con el Mastercard Global Service Center para ubicar el ATM más cercano de la red de cajeros automáticos de Mastercard®, Maestro® y Cirrus®.

Además, visite el sitio web: [www.mastercard.com](http://www.mastercard.com) para utilizar el localizador de ATM.

Puede obtener dinero en efectivo en más de un millón de ATM del mundo entero. Para poder obtener acceso al dinero en efectivo, asegúrese de conocer su número de identificación personal (PIN) antes de viajar.

Comuníquese con MasterCard Global Service para mayor información sobre:

- Disposiciones generales y avisos legales.
- Disposiciones generales.
- Cancelación.
- Cuenta válida.
- Deberes de tarjetahabiente después de una pérdida.
- Ocultamiento, fraude o declaración falsa.
- Acciones legales.
- Conformidad con los estatutos locales.
- Sanciones.
- Arbitraje.
- Confidencialidad y seguridad.

Para consejos útiles y definiciones de su Mastercard® Black, ingrese a [www.mastercard.com](http://www.mastercard.com) o al sitio web [www.prival.com](http://www.prival.com).