

## SEGURO DE PROTECCIÓN PARA COMPRAS

### ¿Quiénes tienen cobertura?:

Clientes con una **Tarjeta de Débito Mujer Banorte Mastercard®** activa.

### Para obtener la cobertura:

Usa tu Tarjeta de Débito Mujer Banorte Mastercard® para la compra completa de un nuevo artículo. Por favor, asegúrate de mantener tus recibos en un lugar seguro.

### El tipo de cobertura incluye:

- La(s) compra(s) cubierta(s) hechas en su totalidad con la Tarjeta de Débito Mujer Banorte Mastercard® están cubiertas si el artículo sufre daños accidentales o robo durante **45 días** a partir de la fecha de compra (como se indica en el recibo del comercio).
- El monto de la protección es de hasta \$200 dólares USD por evento, con un máximo de \$400 dólares USD al año. En caso de que también cuentes con la Tarjeta de Crédito Mujer Banorte Mastercard®, el límite se podrá extender hasta \$300 dólares USD por evento, con un máximo de \$500 dólares USD al año. Por Cuenta por un periodo de doce (12) meses\*.
- Las compras cubiertas dadas como obsequios están incluidas.
- La compra original no tiene que estar registrada.
- Las compras en línea están cubiertas.
- Cobertura por no entrega o entrega incompleta de la compra cubierta y los gastos de envío, que se compran en Internet en el Territorio de emisión:
  - Las compras cubiertas están aseguradas contra la no entrega si las compras cubiertas no se han entregado dentro de los 30 días posteriores a la fecha de compra, a menos que el vendedor indique lo contrario, la fecha y el vendedor no le haya reembolsado su Mastercard® tarjeta, en exceso de otros seguros aplicables.
- Cobertura por mal funcionamiento debido a daños de compras cubiertas entregadas:
  - Las compras cubiertas entregadas compradas en Internet en el territorio de emisión están aseguradas contra el funcionamiento incorrecto, que no funcionarán según lo diseñado y previsto por el fabricante como resultado de daños físicos durante la entrega, si el vendedor o el mensajero no ha reembolsado en su tarjeta Mastercard®, por encima de otros seguros aplicables.

### Condiciones / limitaciones de la cobertura:

- Las compras con cobertura que forman parte de un par o conjunto estarán limitadas al costo de reparación o reemplazo del artículo específico robado o accidentalmente dañado.
- En caso de una reclamación, se debe de dar aviso a la compañía de Seguros dentro de los treinta (30) días a partir de la fecha en que el problema fue descubierto. La falta de notificación dentro de los treinta (30) días a partir de la fecha de ocurrido el incidente puede provocar que la reclamación sea denegada (por favor, remitirse a la sección "Cómo presentar una reclamación").
- Para reclamaciones por hurto, el tarjetahabiente debe proveer un informe oficial de la policía en relación con el incidente, dentro del margen de tiempo requerido.

- En caso de no entrega o entrega incompleta,
  - La dirección de entrega de la compra cubierta debe ser su dirección postal en el territorio emisor registrado en el emisor de la cuenta.
  - El vendedor de las compras cubiertas o una empresa de transporte designada debe asignar y proporcionar un número de seguimiento del envío.
  - Debe tomar todas las medidas razonables necesarias a tiempo contra el vendedor para enviar un reemplazo de las compras cubiertas o reembolsarte el monto de la compra.
  - Debe haber informado al vendedor por escrito de la No entrega de las compras cubiertas y exigir el reemplazo de las compras cubiertas o un reembolso completo si las compras cubiertas no se han entregado.
  - En el caso de que se le pague un reclamo por falta de entrega y finalmente lleguen las compras cubiertas originales, se deberá devolver cualquier indemnización recibida.
- En caso de que se presente una reclamación por funcionamiento incorrecto debido a daños en la compra cubierta entregada, se deberá notificar al vendedor de las compras cubiertas y a la compañía dentro de las 48 horas posteriores a la entrega.
- Se cooperará con la Compañía y nos ayudará a hacer cumplir los derechos legales que tú o nosotros podamos tener en relación con tu reclamo.
- Queda a discreción de la Compañía de Seguros decidir si el artículo será reparado o reemplazado, o si se reembolsa el precio de compra original; menos cualquier reembolso, descuento, puntos de recompensas o beneficios recibidos de otras coberturas proporcionadas.
- Los beneficios no excederán ese monto real cargado a la Tarjeta de Débito Mujer Banorte Mastercard® o el beneficio máximo.
- El tarjetahabiente deberá tomar todas las medidas razonables para proteger, guardar y/o recuperar la propiedad.
- Ninguna persona o entidad que no sea el(los) tarjetahabiente(s) tendrá(n) ningún derecho legal o equitativo, recurso o reclamación por concepto de los ingresos y/o daños del seguro bajo esta cobertura o que surjan de la misma.
- La cuenta debe estar al día en el momento de la compra de la compra cubierta.
- La cobertura se extenderá a los actos de terrorismo, según estos se definen en la sección de términos clave y definiciones.

**Lo que NO está cubierto (exclusiones):**

Los siguientes artículos están excluidos de la cobertura bajo este plan de seguro:

1. Cualquier vehículo motorizado: incluyendo automóviles, botes y aviones, y cualquier equipo y/o partes necesarias para su operación y/o mantenimiento;
2. Accesorios permanentes de residencia y/o instalaciones de negocio, incluyendo entre otros, pero no limitado a alfombrados, pisos y/o baldosas, aires acondicionados, refrigeradores, o calefactores;
3. Los cheques de viajero, dinero en efectivo, boletos de cualquier tipo; instrumentos negociables; lingotes; monedas o estampillas raras o preciosas; plantas, animales, consumibles, perecederos y servicios;
4. Arte, antigüedades, y artículos de colección;
5. Pieles, joyas, gemas, piedras preciosas y artículos hechos o conteniendo oro (u otros metales preciosos y/o piedras preciosas);
6. Artículos que el tarjetahabiente haya alquilado o arrendado;
7. Artículos usados, reconstruidos, reformados o remanufacturados al momento de la compra;
8. Gastos de manejo y envíos o instalación, costos relacionados con ensamblaje;
9. Artículos comprados para reventa, o para uso profesional o comercial;
10. Pérdidas a causa de alimañas, insectos, termitas, moho, putrefacción húmeda o seca, bacteria u óxido;

11. Pérdida causada por fallas mecánicas, fallas eléctricas, fallas de sistemas, o de datos incluyendo, pero no limitado a cualquier interrupción de luz eléctrica. subida de voltaje, apagones o cortes de luz, o fallas de telecomunicación o de sistemas satelitales.
12. Artículos dañados por deterioro por uso normal, defecto inherente del producto o por uso normal en el juego (como pero no limitado a equipo para deportes o recreación);
13. Los artículos que el tarjetahabiente dañe por realizar alteraciones (incluyendo cortes, cortes con sierra, modelado);
14. Artículos sin atender en lugares donde el público general tiene acceso;
15. Pérdida debida o relacionada con eventos nucleares, biológicos o químicos;
16. Tarjetas co-branded con minoristas tradicionales o en línea, distribuidores, mayoristas, fabricantes de productos, grupos/clubes de compra o clubes de membresía.
17. La Compañía y/o Reasegurador correspondiente, no será responsable de proporcionar cualquier cobertura o hacer cualquier continuación de pago si el hacerlo implica estar en violación de cualquier ley o reglamento de sanciones que expondría a La Compañía y/o Reasegurador correspondiente, su sociedad matriz o su entidad controlante ulterior a cualquier sanción en virtud de cualquier ley o reglamento de sanciones.

### **Términos clave y definiciones:**

**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.

**Al día:** significa una Cuenta Mastercard® que está al día en sus cuotas y pagos y que sigue todos los demás requisitos del emisor.

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

**Compras cubiertas:** se refiere a artículos comprados totalmente con su Tarjeta de Débito Mujer Banorte Mastercard® y/o adquiridos con puntos ganados mediante un Programa de Recompensas asociado a su tarjeta.

**Cuenta:** significa el uso internacional de una Cuenta Mastercard®, abierta/activa al momento de la compra 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.

**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 Tarjeta Mastercard®.

**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.

**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.

**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.

**Persona(s) asegurada(s):** se refiere al tarjetahabiente de Mastercard® así como cualquier otra persona(s) que ha sido identificada como elegible en la sección “Quienes Tienen Cobertura”.

**Póliza:** significa el contrato de seguro y los endosos o anexos adjuntos emitidos a Mastercard.

**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.

**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.

**Tarjetahabiente:** significa una persona que tiene una cuenta elegible y cuyo nombre está en la superficie (grabado o de otra manera) de una Tarjeta Mastercard®, proporcionada por un Emisor en el territorio emisor.

**Territorio emisor:** significa México.

### **Como presentar una reclamación:**

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

- 1) Tú (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, la 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) Completar el (los) formularios de reclamación en su totalidad, firmados y fechados;
- 3) Presentar 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.

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

**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.

#### **Información Requerida (prueba de pérdida):**

- a) Un recibo original de la compra que muestre que el pago del artículo fue hecho en totalidad con la Tarjeta de Débito Mujer Banorte Mastercard®.



- b) Para reclamaciones de robo, el tarjetahabiente tiene que suministrar copias del informe policial oficial acerca del incidente dentro del tiempo requerido;
- c) Para reclamos por daños, el tarjetahabiente tiene que proveer copias oficiales de las cotizaciones de reparación;
- d) El estado de cuenta del tarjetahabiente mostrando que es elegible al momento de la compra de la compra cubierta
- e) Se le podría pedir al tarjetahabiente mandar el(los) artículo(s) dañado(s), los gastos por su Cuenta, para una evaluación más detallada de la reclamación.

*Tener en cuenta que información adicional puede ser requerida con el fin de procesar la reclamación. Es tu responsabilidad proporcionar dicha información con el fin de tramitar la reclamación.*

**Presenta toda la información requerida arriba señalada por:**

1. **Cargar la documentación en:** [www.mycardbenefits.com](http://www.mycardbenefits.com)
2. **Correo electrónico:** [mcresponse@ufac-claims.com](mailto: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

Si tienes preguntas sobre tu reclamación, llama a nuestro número gratuito 1-800-MCASSIST.

***Pago de Reclamaciones***

Sujeto a los términos y condiciones aplicables, todos los 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.**