

## **Guia de Benefícios 2016 até 30 de Junho de 2016**

Informações importantes. Leia e guarde as informações.

Este Guia de Benefícios contém informações detalhadas sobre serviços abrangentes de viagem, seguros e assistência aos quais você terá acesso como portador de cartão preferencial. Esses benefícios e serviços estão em vigor para portadores do cartão MasterCard Gold qualificados a partir de **1 de janeiro de 2016**. Este Guia substitui qualquer guia ou comunicação de programa que você recebeu anteriormente.

As informações contidas neste documento são apresentadas somente com propósito informativo. Não pretendem ser uma descrição completa de todos os termos, condições, limitações, exclusões ou outras disposições de qualquer programa ou benefícios de seguro fornecidos por, para, ou emitidos para a MasterCard.

Nome do Estipulante: MASTERCARD DO BRASIL LTDA. CNPJ 01.248.201/0001-75 Nome da Seguradora: AIG Seguros Brasil S.A— CNPJ/MF nº 33.040.981/0001- 50 Corretora: Apolix Corretora de Seguros LTDA – CNPJ 10.272.812/0001-40 - Registro SUSEP: 10.0611832 Código SUSEP:; Personal Lines – Proteção de Compras / Processo SUSEP: 15414.002823/2009-21. Serviços de Assistência: INTER PARTNER ASSISTANCE, CNPJ 52.570.231/0001-34. Esses benefícios são pagos pela bandeira do seu cartão. A MASTERCARD figura como mera estipulante do contrato de seguros. O registro deste plano na SUSEP não implica, por parte da autarquia, incentivo ou recomendação de sua comercialização.

A cobertura dos seguros/benefícios ou serviços aqui descritos serão anulados, seja antes ou depois que uma perda ou pedido de serviços forem efetuados, se você intencionalmente ocultar ou fizer interpretação errônea de qualquer fato material ou circunstância, ou fornecer informação fraudulenta relativa aos planos de seguro ou outros serviços aqui descritos para: A MasterCard International, a Empresa de Seguros, a instituição financeira que emitiu a Conta do cartão ou qualquer outra empresa que estiver prestando serviços e/ou administração em nome destes programas.

Para dar entrada em uma reivindicação ou para obter mais informações sobre qualquer um desses serviços, ligue para o número gratuito do MasterCard Global Service™ específico para o seu país, ou ligue a cobrar para os Estados Unidos no número 1-636-722-8883 (Inglês), 1-636-722-8882 (Espanhol), 1-636-722-8881 (Português).

"cartão" refere -se ao cartão MasterCard Gold.

"portador de cartão", "você", e "seu" referem -se a um portador do cartão MasterCard Gold, que possui uma Conta MasterCard Gold qualificada e cujo nome esteja gravado em relevo na superfície do cartão MasterCard qualificado.

"Cartões com funcionalidade múltipla" ou "Combo" são compostos por um único plástico que combina a funcionalidade de crédito e débito em um cartão.

**Guia de Benefícios MasterCard**  
Benefícios que estão sempre com você.

**Índice**

|  |    |
|--|----|
| Garantia Estendida .....                                 | 4  |
| Proteção de Compra .....                                 | 6  |
| Proteção de Preços .....                                 | 8  |
| Principais Termos e Definições .....                     | 11 |
| Como Dar Entrada em uma Reivindicação .....              | 13 |
| MasterCard Global Service .....                          | 15 |
| Disposições Gerais e Limitação de Responsabilidade ..... | 17 |

As seguintes seções deste Guia de Benefícios (Páginas 4 a 9) fornecem informações detalhadas sobre cobertura de seguro extensivo e/ou serviços de assistência aos quais você se qualifica como um portador de cartão. Observe que cada seção possui Termos e Definições específicos que você deve analisar. Todas as descrições de cobertura de seguro e assistência de viagem estão também sujeitos à seção de Termos Gerais e Definições nas Páginas 11 a 12.

## Garantia Estendida

Os portadores de cartão MasterCard Gold poderão beneficiar-se protegendo suas compras com a cobertura de uma Garantia Estendida.

A cobertura da Garantia Estendida dobra os termos da Garantia original do fabricante ou da marca da loja para até 1 (um) ano completo para a maioria dos itens que você comprar. A Compra Coberta deve ter um período de Garantia mínimo de 3 (três) meses, sem exceder um período de garantia máximo de 3 (três) anos.

### Para Obter Cobertura:

- Use o seu cartão MasterCard Gold para efetuar a compra total de um novo item.
- Não deixe de guardar seus recibos e os documentos de Garantia em local seguro.

### O Tipo De Cobertura Que Você Recebe:

- Se a Compra Coberta deixar de funcionar de maneira satisfatória e necessitar de conserto durante o período coberto por este Programa, serão fornecidos benefícios para o custo do conserto, substituição ou reembolso do valor do item caso este não possa ser consertado ou substituído.
- O valor máximo do benefício é de USD† 200,00 por incidente, sujeito ao máximo de USD† 400,00 por conta, durante um período de 12 (doze) meses.
- Também estão incluídos os itens comprados de estabelecimentos que não vendem por meio de leilão (Non-Auction), desde que satisfaçam a definição de Compra Coberta.
- Estão cobertas as compras on-line.
- As Compras Cobertas dadas como presente estão incluídas.
- As Compras Cobertas não precisam ser registradas.
- A cobertura dobra os termos da Garantia original do fabricante sobre os itens cobertos para até 1 (um) ano completo.
- Estão cobertos os itens com marca da loja que tenham Garantia própria da loja.
- Se um plano de Garantia opcional for comprado juntamente com o item (além da Garantia original do fabricante ou de marca da loja), a Garantia original do fabricante ou a Garantia de marca da loja – conforme o caso – será ampliada para até 1 (um) ano adicional depois de vencidos o período da Garantia original ou da Garantia de marca da loja,
- Se o período de cobertura da Garantia mais Garantia opcional termina desde que, somados, os períodos de Garantia não excedam 3 (três) anos.

### Condições/Limitações da Cobertura:

- As Compras Cobertas são:
  - a) São itens comprados integralmente com o seu cartão e/ou adquiridos com pontos ganhos através dos programas de recompensas relacionados ao seu cartão;
  - b) possui uma Garantia mínima (fabricante e/ou marca da loja) de 3 (três) meses
  - c) não tem um período máximo de Garantia combinada (do fabricante e da marca da loja) de 3 (três) anos
  - d) a compra tem uma Garantia válida, ou seja: (1) Deve existir disponibilidade de uma rede autorizada do fabricante para consertos e peças no País de Residência do Portador de Cartão; (2) confirmação de que o produto qualifica-se para a Garantia no País de Residência do Portador de Cartão; (3) a Garantia contém tudo que é coberto ou não; (4) o período de cobertura; (5) o que o fabricante terá de fazer para solucionar o problema; e (6) com quem entrar em contato para obter os serviços oferecidos na Garantia.
- No caso de uma reivindicação, deverá ser enviada notificação à Empresa de Seguros no período de 30 (trinta) dias a contar da data da descoberta do incidente. A falta de notificação no período de 30 dias a contar da data do incidente poderá resultar em recusa da reivindicação (consulte a seção “Como Dar Entrada em uma Reivindicação”).

- Fica a critério da Empresa de Seguros decidir se o item deverá ser consertado ou substituído, ou se o valor da compra original será reembolsado, deduzidos quaisquer abatimentos, descontos, pontos de recompensa ou benefícios recebidos por meio de outras coberturas oferecidas pela Apólice.
- O preço mínimo da compra original deverá ser de, no mínimo, USD 50,00.
- Os benefícios não poderão exceder o valor real debitado ao seu cartão ou o valor máximo do benefício.
- O portador de cartão deverá tomar todas as medidas cabíveis para proteger, salvaguardar e/ou recuperar o bem
- A sua conta deverá estar em boa situação no momento da notificação da reivindicação e do possível pagamento dessa reivindicação.
- Nenhuma pessoa ou entidade além do(s) portador(es) de cartão terá qualquer direito legal ou amparado pela equidade. Recurso ou reivindicação de proventos e/ou danos de seguro sob esta cobertura ou decorrentes desta cobertura.
- A cobertura será extensiva a Atos de Terrorismo, conforme definido na seção de termos e definições principais.

#### **O que NÃO está coberto pela Garantia Estendida (Exclusões):**

Os seguintes itens estão excluídos da cobertura sob este plano de seguro:

- 1) barcos;
- 2) veículos motorizados (incluindo, entre outros, aviões, automóveis e motocicletas) e peças e acessórios para veículos motorizados;
- 3) terrenos ou edifícios (incluindo, entre outros, casas e residências);
- 4) produtos consumíveis e perecíveis ou serviços (incluindo, entre outros, a execução ou prestação de mão de obra ou de manutenção, conserto ou instalação de produtos, mercadorias ou propriedade, ou aconselhamento profissional de qualquer tipo);
- 5) itens que possuam uma garantia adquirida de duração superior a três anos;
- 6) itens que possuam a promessa de "satisfação garantida" e que prevejam substituição do produto ou benefícios referentes a outras coisas que não sejam defeitos de material ou de mão de obra do item;
- 7) itens usados, reconstruídos e remanufaturados;
- 8) qualquer prazo de envio ou promessa de prazo de entrega, esteja ou não definido ou coberto pela Garantia do fabricante;
- 9) qualquer item personalizado, exclusivo ou raro;
- 10) Cartões que sejam de marca associada com marcas de varejo tradicionais ou on-line, distribuidores, atacadistas, fabricantes de produtos, grupos/clubes de compras ou clubes de associação.

#### **Definições – Garantia Estendida**

**“Garantia”** (extensão de garantia, garantia de marca da loja ou garantia do fabricante): significa a obrigação contratual de consertar ou substituir um artigo em virtude de defeito mecânico que o torne impróprio para a finalidade a que se destina. Isto exclui, explicitamente, qualquer garantia de desempenho, defeitos de design, condições estéticas, casos fortuitos e de força maior e efeitos como consequência, entre outros.

**“Non-Auction Internet”** significa um estabelecimento que opera via internet, mas não por meio de leilão, e possuidor de número de identificação fiscal (ou equivalente) válido.

**“Leilão” (on-line ou ao vivo):** significa um local ou um site da internet que vende itens por meio de lances ou cotações de preço, ou onde os preços variam com base no número de pessoas que compram ou têm interesse em comprar um produto. (Eis apenas alguns exemplos: eBay, uBid, Yahoo e leilões ao vivo, públicos ou privados.)

**“Bilhete de Seguro”** É o documento emitido pela sociedade Seguradora que formaliza a aceitação da(s) cobertura(s) solicitada(s) pelo Segurado, substitui a apólice individual e dispensa o preenchimento de proposta, nos termos da legislação específica

## Proteção de Compra

Como portador do cartão MasterCard Gold, você pode comprar com confiança, sabendo que, em sua maioria, as compras que faz com o seu cartão poderão estar protegidas em caso de perda decorrente de Roubo ou Dano acidental no período dos primeiros 30 dias a contar da data da compra (indicado no recibo da loja).

### Para Obter Cobertura:

- Use o seu cartão MasterCard Gold para efetuar a compra total de um novo item.
- Não deixe de guardar os seus recibos em local seguro.

### O Tipo De Cobertura Que Você Recebe:

- As Compras Cobertas feitas integralmente com o seu cartão poderão estar cobertas se o item sofrer dano acidental ou for roubado no período de 30 (trinta) dias a contar da data da compra (indicada no recibo da loja).
- O valor máximo do benefício é de USD† 200,00, por ocorrência, com um valor total acumulado de USD† 400,00 em cada período de 12 (doze) meses
- Também estão cobertos os itens que você compra com seu cartão para oferecer como presente.
- As Compras Cobertas dadas como presente estão incluídas.
- A compra original não precisa ser registrada
- Estão cobertas as compras on-line

### Condições/Limitações da Cobertura:

- As Compras Cobertas que constituam um par ou um conjunto de itens estarão limitadas ao custo do conserto ou substituição do item específico que tenha sido roubado ou acidentalmente danificado.
- No caso de uma reivindicação, deverá ser enviada notificação à Empresa de Seguros no período de 30 (trinta) dias a contar da data da descoberta do incidente. A falta de notificação no período de 30 dias a contar da data do incidente poderá resultar em recusa da reivindicação (consulte a seção “Como Dar Entrada em uma Reivindicação”).
- No caso de reivindicações de roubo, o portador de cartão deverá fornecer, dentro do prazo exigido, o boletim de ocorrência policial referente ao incidente.
- Fica a critério da Empresa de Seguros decidir se o item deverá ser consertado ou substituído, ou se o valor da compra original será reembolsado, deduzidos quaisquer abatimentos, descontos, pontos de recompensa ou benefícios recebidos por meio de outras coberturas oferecidas.
- Os benefícios não poderão exceder o valor real debitado ao seu cartão ou o valor máximo do benefício.
- O portador de cartão deverá tomar todas as medidas cabíveis para proteger, salvaguardar e/ou recuperar o bem.
- Nenhuma pessoa ou entidade além do(s) portador(es) de cartão terá qualquer direito legal ou amparado por equidade, nem recurso ou base para reivindicar proventos e/ou danos de seguro sob esta cobertura ou dela decorrentes.
- A sua conta deverá estar em boa situação no momento da notificação da reivindicação e do possível pagamento dessa reivindicação.
- A cobertura será extensiva a Atos de Terrorismo, conforme definido na seção de termos e definições principais.
- O preço do produto se baseia na localidade do emissor do cartão. O local da compra não é relevante.

### O que NÃO está coberto pela Proteção de Compras (Exclusões):

Os seguintes itens estão excluídos da cobertura sob este plano de seguro:

1. qualquer veículo motorizado, incluindo automóveis, barcos e aviões, e qualquer equipamento e/ou peças necessárias para seu funcionamento e/ou manutenção;
2. instalações permanentes em residência ou escritório, incluindo, entre outras, colocação de carpete, pisos e/ou azulejos, ar condicionado, refrigeradores ou aquecedores.
3. cheques de viagem, dinheiro em espécie, ingressos de qualquer espécie, instrumentos negociáveis, barras de metais preciosos, moedas ou selos raros ou valiosos, plantas, animais, itens consumíveis, perecíveis e serviços;
4. arte, antiguidades e objetos de coleção;
5. peles, joias, pedras, pedras preciosas e artigos feitos de ouro ou que contenham ouro (ou outros metais valiosos e/ou pedras preciosas);
6. itens que o portador de cartão tenha alugado ou arrendado;
7. itens usados, reconstruídos, recondicionados ou remanufaturados no momento da compra;
8. custos de envio e manuseio ou relativos a instalação e montagem;
9. itens adquiridos para revenda, para uso profissional ou comercial;
10. perdas causadas por vermes, insetos, cupins, mofo, fungos, bactérias ou ferrugem;
11. perdas causadas por falhas mecânicas, falhas elétricas, falhas de software ou falhas de dados, incluindo, entre outras, qualquer interrupção do fornecimento de energia elétrica, pique de voltagem, blecaute parcial ou total, ou falhas de sistemas de telecomunicação ou satélites;
12. itens danificados devido a uso e desgaste normais, defeito inerente ao produto ou desgaste natural decorrente de uso (como, por exemplo, entre outros, equipamentos esportivos ou recreativos);
13. itens que o portador de cartão tenha danificado por meio de alteração (como, por exemplo, corte, serração e modelagem);
14. itens deixados sem supervisão em local de acesso público em geral;
15. perda devida ou relacionada a evento nuclear, biológico ou químico;
16. cartões que sejam de marca associada com marcas de varejo tradicionais ou on-line, distribuidores, atacadistas, fabricantes de produtos, grupos/clubes de compras ou clubes de associação.

#### **Definições – Proteção de Compras**

**“Compras Cobertas”** significa itens comprados integralmente com o seu cartão e/ou adquiridos com pontos ganhos por meio de um Programa de Recompensas ligado ao seu cartão.

**“Dano (acidental)”** significa itens que não funcionam mais e se tornaram impróprios para a finalidade normal a que se destinam devido a peças quebradas, material defeituoso ou falhas estruturais.

**“Roubado”** significa itens que foram tomados à força e/ou sob ameaças ou o desaparecimento do item de um local conhecido sob circunstâncias que indicariam a probabilidade de roubo.

**“Roubo (também denominado furto)”** significa o ato ilegal de se apossar de uma Compra Coberta pertencente a um portador de cartão, sem seu consentimento, com a intenção de privá-lo do seu bem.

## Proteção de Preço

A **cobertura de Proteção de Preços** permite que o titular do cartão MasterCard Gold faça compras com confiança, sabendo que você pode se beneficiar deste seguro.

Se você encontrar um preço mais baixo para alguma coisa que comprou com o seu cartão dentro de 30 (trinta) dias após a compra, você poderá se qualificar para os benefícios desta cobertura. Você pode ser reembolsado pela diferença entre o preço que pagou por um item com o seu cartão MasterCard Gold qualificável e um preço mais baixo de um anúncio impresso (no seu país de residência), ou non-auction (não de leilão) ou anúncio publicitário de internet com desconto pelo mesmo item (mesma marca, fabricante, modelo e/ou número).

### Para receber a cobertura

- Use o seu cartão MasterCard Gold para a compra integral de um novo item.
- Guarde seus recibos e documentação de garantia em um local seguro.

### Tipos de cobertura a receber

- O valor máximo do benefício é de USD<sup>†</sup> 100,00 por ocorrência, sujeito a um máximo de USD<sup>†</sup> 200,00 por conta durante um período de 12 meses.
- Compras Seguradas oferecidas como presentes estão incluídas.
- A compra original não precisa estar registrada.
- A maioria das compras feitas inteiramente com o seu cartão está coberta por 30 (trinta) dias a partir da data da compra (como indicada no recibo) pela diferença entre o preço pago e o preço mais baixo anunciado.

### Condições e Limitações da Cobertura

- A Compra Segurada deve custar um mínimo de USD<sup>†</sup> 50.
- O preço mais baixo deve aparecer em um Anúncio Impresso.
- O Anúncio Impresso deve ser publicado dentro de 30 (trinta) dias a partir da data de sua compra original (como indicada no recibo).
- O benefício está disponível para Compras Seguradas feitas no seu país de residência, e para as compras feitas online e se revendedor ou website está registrado no país de origem do titular do cartão.
- Benefícios sob este plano não incluem crédito da loja, descontos e/ou abatimentos de fabricantes e tarifas de remessa e manuseio.
- Você deve tomar todas as medidas razoáveis para proteger, salvar e/ou recuperar a propriedade.
- De forma alguma os benefícios deste plano pagam mais do que o valor real cobrado pelo item.
  - A sua conta deve estar em boa situação no momento do pedido de indenização e possível pagamento de indenização.
  - Nenhuma pessoa ou entidade além do(s) titular(es) do cartão terá direito legal ou equitativo ou recursos de indenização de seguro e/ou danos sob ou a partir desta cobertura.

### O que NÃO faz parte da cobertura (Exclusões)

Este plano não oferece cobertura para o seguinte:

1. qualquer item com o preço de compra original inferior a US\$<sup>†</sup> 50,00.
2. dinheiro, cheques de viagem, passagens de transporte, ingressos para shows, títulos e outros instrumentos negociáveis, metais preciosos, selos, bilhetes de loteria ou ingressos para eventos, entradas ou entretenimento;
3. arte, antiguidade, armas de fogo e artigos de coleção;



4. artigos de pele de animais, joias, pedras preciosas e artigos feitos ou contendo ouro (ou outros metais preciosos e/ou pedras)
5. itens perecíveis incluindo comida, bebida, tabaco e combustível;
6. produtos farmacêuticos e médicos, produtos ópticos e equipamento médico;
7. itens personalizados/feitos sob medida, únicos e exclusivos;
8. qualquer item adquirido ilegalmente;
9. plantas e animais vivos;
10. veículos motorizados incluindo automóveis, barcos e aviões, e equipamentos e/ou peças necessárias para sua operação e/ou manutenção;
11. lotes, estruturas e ornamentos permanentes (incluindo, mas não limitado a edifícios, casas, residências e reformas de casa e edifícios);
12. quaisquer serviços que você tenha comprado (incluindo, mas não limitado a execução ou fornecimento de mão de obra ou manutenção, reparo ou instalação de produtos, mercadorias ou propriedade ou conselho profissional de qualquer tipo);
13. compras pela internet ou publicidade se:
  - a) Qualquer diferença de preço por menos de USD 50.
  - b) Quaisquer produtos adquiridos a partir de um site da Internet cujo o objetivo principal não seja a venda de mercadorias
  - c) Quaisquer produtos adquiridos a partir de um site da Internet que não é registrada no país de origem do titular do cartão
  - d) Quaisquer produtos adquiridos a partir de um leilão na Internet ou site de desconto
  - e) Os produtos adquiridos fora do país em caso do revendedor ou website não estarem registrados no país de origem do titular do cartão
14. Os produtos adquiridos fora do país em caso do revendedor ou website não estarem registrados no país de origem do titular do cartão;
15. custos de remessa e/ou transporte ou diferença de preços devido aos custos de remessa e manuseio e impostos de venda;
16. a diferença de preço entre um anúncio fora do país de residência do titular do cartão ou em área de compras isenta de impostos (duty free);
17. itens usados, antigos, reciclados, reconicionados e reconstruídos, caso você saiba ou não que os itens foram usados, antigos, reciclados, reconicionados e reconstruídos;
18. itens anunciados em ou como resultado de “quantidade limitada”, “vendas de fechamento de lojas”, “dinheiro apenas” ou “liquidação”, itens exibidos em listas de preços ou cotações, descontos como resultado de uma oferta de pacotes, cupons de fabricantes, desconto de funcionários ou itens gratuitos ou quando o preço anunciado inclui bônus ou ofertas grátis, financiamento especial, mensalidades, abatimentos, ou ofertas limitadas e únicas;
19. qualquer diferença de preço encontrada com um item vendido como um negócio especial disponível apenas para membros de organizações específicas ou não abertas ao público, tais como clubes e associações, além daquelas disponíveis com o seu cartão de pagamento;
20. itens comprados para revenda, uso profissional ou comercial;
21. itens anunciados com abatimentos, cupons de resgate do fabricante ou qualquer tipo de reembolso, no qual o preço de compra será determinado levando em consideração tais descontos e reembolsos.
22. cartões em conjunto com lojas, distribuidores, atacadistas, fabricantes de produtos, clubes e associações de compra, associações tradicionais ou online.
23. AIG e / ou correspondente Ressegurador, se for o caso, não será obrigado a fornecer qualquer cobertura ou fazer qualquer infra pagamento se a fazê-lo seria uma violação de qualquer lei ou regulamento sanções que exporia AIG e / ou correspondente Ressegurador, se for o caso, sua empresa-mãe ou a sua última entidade que controla a qualquer sanção ao abrigo de qualquer lei ou regulamento de sanções.

## Definições – Proteção de Preço

**Leilão (online ou ao vivo):** significa um local ou website onde itens são vendidos através de ofertas ou cotas; ou onde preços flutuam baseados no número de pessoas comprando, ou interessadas em comprar um produto. (Exemplos incluem, mas não estão limitados a Ebay, Ubid, Yahoo e leilões particulares ou públicos).

**Compras Cobertas:** significa itens comprados inteiramente com o cartão qualificável MasterCard e/ou adquiridos com pontos acumulados por um Programa de Premiação associado ao cartão qualificável.

**Anúncio Impresso:** significa um anúncio exibido em jornais, revistas, impressos de lojas ou catálogo que declara o vendedor autorizado ou nome da loja, item (incluindo o fabricante e número do modelo) e preço de venda. O anúncio deve ser publicado dentro de 30 dias a partir da data de compra do produto e deve exibir o mesmo item (o anúncio deve conter o mesmo fabricante e número de modelo). Anúncios de internet não estão incluídos.

## PROTEÇÃO DE PREÇOS \*

**Prazo de Notificação da Reivindicação:** Dentro de trinta (30) dias a partir da data que preço mais baixo foi encontrado. Ou no prazo de 7 dias para a compra on-line.

**Prazo de Envio:** Até trinta (30) dias da data da Notificação de Reivindicação.

**Informações Exigidas (comprovante de perdas):**

**Em caso de indenização, os seguintes procedimentos devem ser tomados:**

- a) Formulário de reivindicação preenchido, assinado e datado;
- b) Um recibo original mostrando que o pagamento do item foi feito integralmente com o cartão MasterCard qualificado;
- c) Anúncio Impresso ou non-auction (não de leilão) ou anúncio publicitário de internet com desconto publicado dentro de 30 (trinta) dias a partir da data de sua compra original (como indicada no recibo) exibindo preço mais baixo anunciado.
- d) O extrato do Portador de Cartão mostrando que a conta estava aberta e em boa situação no momento do preenchimento da reivindicação

*Observe que informações adicionais podem ser solicitadas para que o seu pedido de indenização seja processado. O fornecimento dessas informações é de sua responsabilidade ou a sua indenização poderá não ser processada.*

## Principais Termos e Definições (Em Geral)

**Portador de cartão:** significa uma pessoa que tenha uma Conta qualificada e cujo nome apareça na superfície (gravada em relevo ou de outra forma) de um cartão MasterCard qualificado proporcionado por um Emissor no território.

**AIG Seguros Brasil S.A (A Empresa):** significa a Empresa que subscreve a Cobertura de Seguro.

**Compras Cobertas:** são itens comprados integralmente com o seu cartão e/ou adquiridos com pontos ganhos por meio de um programa de recompensas ligado ao seu cartão qualificado.

**País de Origem:** significa o país no qual um Segurado tem sua residência, onde é estabelecido, com local fixo e permanente, e ao qual é sempre sua intenção retornar. Para o propósito do MasterAssist Gold, viagem a partir de um território, província ou ilha dos Estados Unidos para outro território, província ou ilha dos Estados Unidos será considerada uma viagem fora do País de Origem.

**Segurado(s):** significa um portador do Cartão MasterCard Gold ou outra(s) pessoa(s) qualificada(s) definida(s) como sendo qualificada(s) nas cláusulas do programa "Quem está Coberto" nesse guia.

**Emissor:** significa um banco ou uma instituição financeira (ou entidade semelhante) que é contratado e/ou autorizado pela MasterCard para operar um programa de cartão MasterCard no território.

**MasterCard:** significa a MasterCard International (ou MasterCard Worldwide), uma empresa organizada sob as leis do Estado de Delaware, EUA, tendo como endereço principal 2000 Purchase Street, Purchase, NY 10577.

**Apólice:** significa um contrato de seguro ou quaisquer endossos ou cláusulas adicionais anexados, emitidos para a MasterCard.

**POS:** significa transação de Ponto de Venda, o que inclui qualquer compra feita com um dispositivo de acesso, quer seja autenticado utilizando uma senha ou usando uma assinatura, excluindo transações em caixas eletrônicos.

**Dano à Propriedade:** significa danos físicos, destruição ou perda do uso de propriedade tangível devido a um evento imprevisto.

**Regular e Habitual:** para fins do MasterAssist Gold, significa a cobrança por serviços e fornecimentos os quais são cobrados se não há excesso da cobrança média para eles no local onde foram recebidos, considerando a natureza e severidade da Doença ou Lesão em relação aos serviços e fornecimentos recebidos.

**Custo de Substituição:** significa o valor que custaria a substituição de um item em preços atuais.

**Programa de Prêmios:** Significa que um programa desenvolvido/oferecidos pela MasterCard e o emitente, que lhe permite acumular valores cartão United Mileage (quilometragem pontos, dinheiro, etc.) e resgatar recompensas (mercadorias, deslocações, etc.) em um cartão MasterCard elegíveis. Um programa elegível deve ser resultado de transações com o "plástico" /cartão associado com MasterCard e outras associações, no caso onde os pontos combinados específicos baixa programa rewards não podem ser diferenciados entre uma associação e outra. As recompensas programas em que os pontos não são gerados para as transações com o "plástico" /programas de cartões não são considerados elegíveis para prêmios.**Cônjuge:** Significa que o marido ou esposa ou os/as parceiros permanentes (parceiro de fato) do titular como está legislado e/ou regulamentadas pelas leis locais e que habita na mesma residência que o titular no país de residência/origem do titular. Companheiro permanente (casal de fato: significa o marido ou esposa ou os/as parceiros permanentes (parceiro de fato) do titular como está legislado e/ou regulamentadas pelas leis locais e que habita na mesma residência que o titular no país de residência/origem do titular.

**Território:** significa a Região América Latina e Caribe, que inclui, entre outros: Anguilla, Antígua, Argentina, Aruba, Bahamas, Barbados, Belize, Bermuda, Bolívia, Brasil, Ilhas Cayman, Chile, Colômbia, República Dominicana, Equador, El Salvador, Guiana Francesa, Granada, Ilhas Granadinas, Guadalupe, Guatemala, Guiana, Haiti, Honduras, Jamaica, Martinica, México, Montserrat, Antilhas Holandesas, Nicarágua, Panamá, Paraguai, Peru, Porto Rico, São Cristóvão e Nevis, Santa Lúcia, São Vicente, Suriname, Trinidad e Tobago, Ilhas Turks e Caicós, Ilhas Virgens, Uruguai e Venezuela.

## Como Dar Entrada em uma Reivindicação

### **No evento de uma reivindicação, os seguintes procedimentos deverão ser seguidos:**

- a) Você (portador do cartão) ou o beneficiário, ou alguém agindo juridicamente em nome de um deles, deve nos notificar dentro do Prazo de Notificação da Reivindicação ou esta poderá ser negada. Mediante recebimento da notificação de uma reivindicação, o Administrador do Plano, o Administrador de Reivindicações ou a Seguradora fornecerá ao solicitante o(s) respectivos Formulário(s) de Reivindicação;
- b) Preencha o(s) Formulário(s) de Reivindicação integralmente, devidamente assinados e datados;
- c) Envie todas as Informações Exigidas (comprovante de perdas) sem passar do Prazo de Envio, conforme mencionado nesta seção.

*Observe que, ocasionalmente, poderão ser solicitadas informações adicionais para o processamento da sua reivindicação. É sua responsabilidade informar esses dados para processamento da reivindicação.*

Para obter assistência no preenchimento de uma reivindicação, ligue para o número gratuito do MasterCard Global Service™ específico do seu país. Se não for possível acessar o número gratuito, ligue a cobrar para o MasterCard® Global Service no número 1-636-722-8883 (Inglês), 1-636-722-8882 (Espanhol), 1-636-722-8881 (Português).

---

### **GARANTIA ESTENDIDA \***

**Prazo de Notificação da Reivindicação:** Dentro de trinta (30) dias a partir da data do incidente ou da descoberta.

**Prazo de Envio:** Até trinta (30) dias da data da Notificação de Reivindicação.

**Informações Exigidas (comprovante de perdas):**

- a) Formulário de reivindicação preenchido, assinado e datado;
- b) Bilhete do Seguro emitido ao titular do cartão para a compra reclamada;
- c) Um recibo original mostrando que o pagamento do item foi feito integralmente com o cartão MasterCard qualificado;
- d) Cópias legíveis de todas as informações sobre a garantia, incluindo, entre outras: garantia original do fabricante; garantia da loja; ou qualquer outra garantia estendida aplicável;
- e) O extrato do Portador de Cartão mostrando que a conta estava aberta e em boa situação no momento do preenchimento da reivindicação.

**\* É possível que seja solicitado ao Portador de Cartão que envie o item ou itens danificados, às suas custas, para melhor avaliação da reivindicação.**

---

### **PROTEÇÃO DE COMPRAS \***

**Prazo de Notificação da Reivindicação:** Dentro de trinta (30) dias a partir da data do roubo ou incidente.

**Prazo de Envio:** Até trinta (30) dias da data da Notificação de Reivindicação.

**Informações Exigidas (comprovante de perdas):**

- a) Formulário de reivindicação preenchido, assinado e datado;
- b) Um recibo original mostrando que o pagamento do item foi feito integralmente com o cartão MasterCard qualificado;
- c) No caso de reivindicações de roubo, o portador de cartão deverá fornecer, dentro do prazo exigido, cópias oficiais do laudo de ocorrência policial referente ao incidente.
- d) No caso de reivindicações de danos, o Portador de Cartão deverá apresentar cópias autenticadas dos orçamentos do conserto;
- e) O extrato do Portador de Cartão mostrando que a conta estava aberta e em boa situação no momento do preenchimento da reivindicação

*\* É possível que seja solicitado ao Portador de Cartão que envie o item ou itens danificados, às suas custas, para melhor avaliação da reivindicação.*

---

### **PROTEÇÃO DE PREÇOS \***

**Prazo de Notificação da Reivindicação:** Dentro de trinta (30) dias a partir da data de compra.

**Prazo de Envio:** Até trinta (30) dias da data da Notificação de Reivindicação.

**Informações Exigidas (comprovante de perdas):**

**Em caso de indenização, os seguintes procedimentos devem ser tomados:**

- e) Formulário de reivindicação preenchido, assinado e datado;
- f) Um recibo original mostrando que o pagamento do item foi feito integralmente com o cartão MasterCard qualificado;
- g) Anúncio Impresso publicado dentro de 30 (trinta) dias a partir da data de sua compra original (como indicada no recibo) exibindo preço mais baixo anunciado.
- h) O extrato do Portador de Cartão mostrando que a conta estava aberta e em boa situação no momento do preenchimento da reivindicação

*Observe que informações adicionais podem ser solicitadas para que o seu pedido de indenização seja processado. O fornecimento dessas informações é de sua responsabilidade ou a sua indenização poderá não ser processada.*

**Você pode fazer o upload de toda a documentação exigida para todos os benefícios neste documento ao visitar nosso site de reivindicações em [www.yourclaimstatus.com](http://www.yourclaimstatus.com) ou pelos seguintes métodos:**

Email: [mcresponse@ufac-claims.com](mailto:mcresponse@ufac-claims.com)

Fax: 1-440-914-2889

Por correio: MasterCard Benefits Assistance Center

c/o Program Administrator at Sedgwick Claims Management Services, Inc.

PO Box 89405

Cleveland, OH, 44101-6405

EUA

### **Pagamento de Reivindicações:**

Onde permitido por lei, o Benefício por perda de vida será pago ao beneficiário designado pelo Segurado. Se não houve tal designação, então o pagamento da reivindicação será para o primeiro beneficiário que sobreviva ao Segurado, como se segue:

- a. Cônjuge ou Companheiro(a);
- b. Filhos, em quotas iguais;
- c. Pais, em quotas iguais;
- d. Irmãos e irmãs, em quotas iguais; ou
- e. Executor ou administrador.

Todos os outros benefícios serão pagos ao Segurado ou a outra parte adequada, quando necessário. O pagamento de qualquer indenização estará sujeito às leis e regulamentos governamentais em vigor no país de pagamento.

**† Cada limite de benefício do seguro descrito nesse Guia é em dólares americanos (USD). Os pagamentos de reivindicações serão feitos na moeda local onde exigido por lei, na Taxa de Câmbio publicada na data em que a reivindicação é paga.**

## MasterCard Global Service

O MasterCard Global Service™ oferece, no mundo inteiro, assistência 24 horas para **Comunicação de Cartões Perdidos e Roubados, Substituição Emergencial de Cartão e Adiantamento Emergencial de Dinheiro.**

Ligue imediatamente para o Serviço Global MasterCard para informar a perda ou roubo de seu cartão e cancelar a conta. Se você precisa fazer compras ou necessita de adiantamento de dinheiro, você poderá receber um cartão temporário no dia seguinte nos Estados Unidos e dentro de três dias úteis em quase todos os outros lugares.

Lembre-se, se você informar a perda ou roubo do seu cartão, você não será responsável pelas transações não autorizadas em sua conta. Nos Estados Unidos (incluindo todos os 50 estados, Distrito de Columbia, Ilhas Virgens e Porto Rico) e no Canadá, ligue para **1-800-MC-ASSIST** (1-800-622-7747).

Quando estiver fora do país e necessitar de assistência, você pode facilmente falar com um Representante treinado do MasterCard Global Service, que pode auxiliá-lo 24 horas por dia, 365 dias por ano, em qualquer idioma. Você pode fazer uma ligação gratuita de mais de 80 países em todo o mundo.

Alguns dos principais números telefônicos gratuitos do MasterCard Global Service são:

| Idioma               | Número - Fora do País de Origem |
|----------------------|---------------------------------|
| Português            | 1-636-722-8881                  |
| Espanhol             | 1-636-722-8882                  |
| Inglês               | 1-636-722-8883                  |
| País                 | Número Local Gratuito           |
| México               | 001-866-315-9843                |
| Brasil               | 0800-892-1671                   |
| Colômbia             | 01-800-5-1-81839                |
| Outros - Caribe      | 866-315-9843                    |
| Argentina            | 0800-444-5220                   |
| Chile                | 1230-020-0861                   |
| Peru                 | 0800-77-476                     |
| Venezuela            | 0800-102-9567                   |
| República Dominicana | 888-245-7935                    |
| Porto Rico           | 866-315-9843 ou 888-245-7935    |

Para obter informações adicionais ou obter o número do telefone gratuito de um país específico não relacionado acima, visite nosso website **[www.MasterCard.us/\\_assets/docs/GlobalServiceTollfreeNumbers.pdf](http://www.MasterCard.us/_assets/docs/GlobalServiceTollfreeNumbers.pdf)** ou ligue a cobrar para os Estados Unidos no número 1-636-722-8883 (Inglês), 1-636-722-8882 (Espanol), 1-636-722-8881 (Português).

### Localização de Caixas Eletrônicas:

Ligue para o número **1-877-FINDATM (3463286)** ou **entre em contato com o Centro de Serviço Global MasterCard** para localizar o caixa eletrônico da MasterCard ATM Network mais próximo que aceita as marcas MasterCard®, Maestro® e Cirrus®. Além disso, visite nosso website [www.MasterCard.com](http://www.MasterCard.com) para utilizar nosso localizador de caixas eletrônicos. Você pode

sacar dinheiro em mais de um milhão de caixas eletrônicos no mundo inteiro. Para autorizar o acesso ao dinheiro, saiba seu Número de Identificação Pessoal (PIN) antes de viajar.

### ***INFORMAÇÕES SOBRE CONTA E FATURAMENTO***

Importante: Contate diretamente a instituição financeira emissora de seu cartão para tirar dúvidas sobre sua conta, tais como saldo de conta, linha de crédito, perguntas sobre faturamento (incluindo as taxas de câmbio para transações), contestações de estabelecimentos comerciais ou informações sobre serviços adicionais não descritos neste Guia. O número de telefone de sua instituição financeira deve estar disponível em seu extrato de conta mensal.



## Disposições Gerais e Limitação de Responsabilidade

**Geral:** Esses benefícios e serviços estão em vigor para portadores do cartão MasterCard qualificados a partir de **1 de janeiro de 2016**. Este Guia substitui qualquer guia ou comunicação de programa que você recebeu anteriormente. As informações contidas neste documento são apresentadas somente com propósito informativo. Este documento não constitui uma Apólice, contrato, garantia ou promessa de seguro ou outro benefício. Não há intenção de ser uma descrição completa de todos os termos, condições e exclusões que regem as apólices ou outros benefícios, os quais estão sujeitos a mudanças efetuadas pela MasterCard ou pelas seguradoras, ou por outros prestadores de serviços, em qualquer momento e sem aviso prévio. A prestação dos serviços está sujeita à disponibilidade e às restrições legais aplicáveis. Os serviços de Concierge do MasterCard Gold são fornecidos pela IKE Assistencia e os Serviços de Assistência de Viagens são fornecidos pela AXA Assistance, Estados Unidos. A cobertura do seguro é subscrita pelas Empresas Membros aprovadas da Chartis Insurance Company. As provisões gerais completas sobre estes planos de seguro estão contidas na(s) Apólice(s) Mestras em arquivo com o Administrador do Plano, Marsh Global Consumer, um serviço de Seabury & Smith, Inc., em nome da MasterCard Worldwide, Região América Latina e Caribe em Purchase, Nova Iorque, EUA. Se houver qualquer discrepância entre este documento e a(s) Apólice(s) Mestra(s) ou o contrato aplicável da MasterCard para outros benefícios, a(s) Apólice(s) Mestra(s) ou o contrato da MasterCard para outros benefícios prevalecerá(ão). A Empresa Seguradora tem a autoridade final para determinar o resultado de um pedido de indenização. O fornecedor de serviços nomeado para serviços e benefícios não relativos a seguro oferecidos para os portadores de cartão tem autoridade final para determinar e responder quaisquer reivindicações, comentários, consultas ou contestações relacionadas com a utilização do programa de benefícios do portador do cartão.

**Apenas para Costa Rica:** A cobertura do seguro é subscrito pelo Instituto Nacional de Seguros. As provisões gerais completas sobre estes planos de seguro estão contidas na(s) Apólice(s) Mestras em arquivo com o Administrador do Plano, Asesores Profesional en Seguros, S.A. (Asprose, S.A.).

**Cancelamento:** A MasterCard pode, a qualquer momento, cancelar esses benefícios ou optar por não renovar a cobertura de seguro de todos Portadores de Cartão. A cobertura do seguro ou os benefícios fornecidos por estes programas podem cessar na data indicada na Apólice Mestra que existe entre a MasterCard International e a Empresa de Seguro; ou será cancelada na data em que seu cartão MasterCard vence ou deixa de ser uma Conta Válida, o que ocorrer primeiro. Se um benefício/programa for cancelado, os portadores de cartão serão notificados com antecedência, assim que for razoavelmente possível. A hora em que vigora qualquer Cancelamento mencionado nesta seção será 00:01 hora (meia-noite e um minuto), horário do leste dos Estados Unidos. Qualquer pedido de indenização para receber benefícios do MasterRental, MasterTravel, MasterAssist Gold, Proteção contra Roubo e Assalto em Caixas Eletrônicos, Proteção de Bagagem e Proteção de Inconveniência de Viagem que ocorrer antes da data efetiva de cancelamento, não será prejudicado pelo cancelamento ou por falta de renovação, sujeito a termos e condições da(s) Apólice(s) Mestra(s).

**Conta Válida:** (1) Sua conta do cartão MasterCard deve estar aberta, válida e em boa situação para que quaisquer benefícios, cobertura ou serviços possam ser aplicados; e (2) Os benefícios não serão pagos e a cobertura não será aplicada se na data do acidente, incidente ou da ocorrência que causar ou resultar em uma perda coberta por qualquer plano de seguro, sua conta do cartão MasterCard não estiver aberta, válida, em boa situação ou estiver inadimplente, sob cobrança ou cancelamento.

**Deveres do portador de cartão depois de uma perda (Devida Diligência):** Você deve usar de todos os meios razoáveis para evitar perdas futuras, no momento e depois da perda e cumprir todas as deveres que estão descritos. Isto inclui cooperação total com a Empresa de Seguros,

Administrador(es) do Plano e Administrador de Indenizações Terceirizado que estejam agindo em nome dos programas da MasterCard ou de outros serviços oferecidos como benefícios a um portador de cartão, na investigação, avaliação e pagamento da indenização.

**Direitos de Recuperação/Sub-rogação:** Se o pagamento foi efetuado sob o MasterRental, a empresa de seguros terá direito de recuperar esses valores de outras partes ou pessoas. Qualquer parte ou pessoa a quem ou em nome de quem a seguradora efetuar o pagamento deverá transferir a seguradora os seus direitos de recuperação contra quaisquer partes ou pessoas. O portador de cartão deverá fazer todo o necessário para garantir esses direitos e não fazer nada que possa prejudicá-los, caso contrário, esses direitos serão recuperados do portador de cartão.

**Transferência de Direitos:** Após o pagamento de uma reivindicação sob a Cobertura do Seguro MasterRental, os direitos e recursos disponíveis ao portador de cartão MasterCard qualificado (ou a quaisquer terceiros beneficiados sob este programa) contra quaisquer terceiros no que diz respeito a essa perda ou dano, serão transferidos à empresa de seguros. Além da transferência desses direitos, o portador de cartão MasterCard qualificado (ou quaisquer partes pagas sob este programa) deverá prestar assistência necessária à empresa de seguros para garantir os direitos e recursos dela e não fazer nada que possa prejudicar esses direitos.

**Atribuição:** Nenhum direito ou benefício previsto sob o MasterRental poderá ser cedido sem o prévio consentimento, por escrito, da Empresa de Seguros, do Administrador do Plano ou do Administrador de Reivindicações Externo.

**Ocultação, Fraude ou Interpretação Errônea:** A cobertura dos seguros/benefícios ou serviços aqui descritos serão anulados, seja antes ou depois que uma perda ou pedido de serviços forem efetuados, se você intencionalmente ocultar ou fizer interpretação errônea de qualquer fato material ou circunstância, ou fornecer informação fraudulenta relativa aos planos de seguro ou outros serviços aqui descritos para: A MasterCard International, a Empresa de Seguros, a instituição financeira que emitiu a Conta do cartão ou qualquer outra empresa que estiver prestando serviços e/ou administração em nome destes programas.

**Ações Jurídicas:** Nenhuma ação legal deverá ser submetida para ressarcimento na Apólice até 60 (sessenta) dias após a Empresa de Seguros ter fornecido a prova de perda, por escrito. Nenhuma ação poderá ser enviada depois de 3 (três) anos da data em que a prova de perda, por escrito, deve ser fornecida.

**Conformidade com os estatutos locais:** Qualquer provisão da Apólice que, em sua data de vigência, estiver em conflito com os estatutos do país no qual a apólice foi entregue ou emitida fica, por meio deste documento, alterada para estar em conformidade com os requisitos mínimos de tais estatutos.

**Sanções:** A cobertura e benefícios oferecidos por esses programas, incluindo qualquer programa oferecido pela afiliadas da empresa de seguros da Chartis, devem ser anulados e cancelados se violarem as sanções econômicas ou comerciais dos Estados Unidos, tais como, mas não limitado às sanções administradas pelo Departamento de Controle de Bens Estrangeiros ("OFAC") do Departamento do Tesouro dos Estados Unidos (U.S. Treasury Department).

**Arbitragem:** Qualquer disputa relativa aos termos de quaisquer Apólices Master de seguro, incluindo qualquer dúvida com relação à sua existência, validade ou rescisão será referida e resolvida por arbitragem e de acordo com os regulamentos/normas de arbitragem do país no qual sua conta de cartão MasterCard foi emitida.

**Confidencialidade e Segurança:** Poderemos divulgar todas as informações colhidas, conforme descrito acima, para as empresas que realizam serviços administrativos em nosso nome,

exclusivamente em conexão com a cobertura de seguro recebida por você. Restringimos o acesso de informações pessoais a nossos funcionários, funcionários de nossos afiliados ou a outros que precisam ter conhecimento dessas informações para poderem prestar um serviço na conta ou no decorrer da administração de nossas operações normais de negócios. Temos procedimentos de segurança físicos, eletrônicos e de conduta para proteger as informações pessoais.

© 2014 MasterCard

***Isenção de Responsabilidade:*** As informações contidas neste documento são apresentadas somente com propósito informativo. Não pretendem ser uma descrição completa de todos os termos, condições, limitações, exclusões ou outras disposições de qualquer programa ou benefícios de seguro fornecidos por, para, ou emitidos para a MasterCard.