

## Servicios

### Concierge – Asistente Personal

Concierge es un servicio elite para ayudarle a hacer sus reservaciones para restaurantes, comprar entradas para eventos, preparar las vacaciones soñadas, concertar lo necesario para sus actividades empresariales en el mundo entero, localizar productos difíciles de encontrar, así como comprar y entregar regalos especiales. (el costo de los bienes o servicios se factura a su Tarjeta de Crédito Bci MasterCard Platinum).

Acceden a este servicio los tarjetahabientes de Bci MasterCard Platinum, sus cónyuges e hijos dependientes.

Los servicios están disponibles en el mundo entero (es posible que se apliquen algunas restricciones). Podrían aplicarse restricciones en las regiones que se encuentren involucradas en un conflicto interno o internacional, o en aquellos países y territorios donde la infraestructura existente sea considerada inadecuada para garantizar el servicio. Usted puede comunicarse con el servicio Concierge antes de emprender un viaje, para confirmar si los servicios están disponibles o no en su(s) destino(s) de viaje.

#### Asistencia General

- Arriendo de automóviles y limusinas.
- Localización de tiendas minoristas/de especialidades.
- Investigación y comparación de productos.
- Referidos a servicios domésticos especializados.
- Referidos a servicios especializados.

#### Información Cultural

El servicio de Asistente Personal le proporcionará información sobre eventos y atracciones locales y/o en el extranjero, tales como conciertos, obras teatrales y eventos deportivos. También le proporcionará información sobre su destino antes del viaje, incluyendo información cultural esencial como, por ejemplo, protocolo y etiqueta.

#### Recomendaciones y Reservaciones de Restaurantes

Concierge brinda acceso a una amplia red de distinguidos restaurantes a nivel nacional o cuando viaje al exterior. Si está buscando ese restaurante especial con una vista panorámica para una experiencia gastronómica excepcional, el Asistente Personal puede recomendarle el lugar apropiado y asistirle con las reservaciones, cuando estén disponibles. El Asistente Personal le ayudará con información acerca de restaurantes: ubicación, tipo de comida, horario de atención, vestuario requerido, rango de precios y opciones generales del menú.

#### Información y Coordinación de Entretenimientos

Concierge puede asistirle con referidos para entradas a funciones de ópera, ballet, obras teatrales, conciertos, eventos deportivos y museos. Si la información no es suficiente, puede ayudarle a adquirir las entradas.

### Referidos y Coordinación de Servicios Empresariales

Cuando esté de viaje, un Asistente Personal asociado puede ayudarle proporcionándole interpretaciones de emergencia o referidos a traductores, alquiler de equipos empresariales (tales como computadora o teléfono celular) e información cultural esencial como, por ejemplo, protocolo y etiqueta.

### Recomendaciones sobre Campos de Golf

Asistente Personal le proporcionará información y recomendaciones, así como tee times para campos de golf públicos y semiprivados en las principales ciudades.

### Información y Asistencia para Actividades Recreativas

- Paseos y visitas a lugares de interés.
- Información sobre deportes recreativos.
- Referidos para gimnasios y centros de acondicionamiento físico.

### Servicio de Recomendaciones y Coordinación de Regalos

Concierge le proporcionará referidos y hará coordinaciones para arreglos florales, globos, cestas de regalos y paquetes, así como para ideas de regalos exclusivos específicos de acuerdo a sus necesidades. Se pueden proporcionar referidos y coordinaciones tanto a nivel nacional como internacional.

### Artículos difíciles de encontrar

El Asistente Personal le asistirá en relación con productos difíciles de encontrar, tales como libros agotados, objetos de arte y artículos especializados. El Asistente Personal puede hacer las coordinaciones para la entrega de los artículos seleccionados en el destino de su elección.

### Costo de los Servicios de Asistencia Concierge

La mayoría de los servicios se ofrecen sin costo alguno para usted. Sin embargo, de acuerdo con las circunstancias y dependiendo de la naturaleza del servicio solicitado, el Servicio de Asistente Personal puede tener que hacer un pago por adelantado en su nombre sujeto a la aprobación de usted. En ese caso, el pago por adelantado y los cargos de entrega relacionados serán reembolsados al Servicio de Asistente Personal a través del débito de su Cuenta, sujeto a la aprobación previa del banco emisor. En caso de que el banco emisor no otorgue la aprobación del cargo, no se proporcionará la cobertura del pago o adelanto monetario.

Usted será responsable de todos los costos y gastos relacionados con su solicitud. Todos los gastos serán cargados, en algunos casos antes de la compra, a la cuenta de su tarjeta, independientemente del éxito de la búsqueda o de la aceptación por parte de usted de los productos o servicios para los cuales se hicieron las coordinaciones en su nombre.

El Asistente Personal procurará obtener su autorización antes de hacer las coordinaciones para un servicio; en algunos casos podrá requerirse su autorización por escrito.

Cuando se compran productos o servicios en su nombre:

- Los artículos serán comprados o entregados de acuerdo con las regulaciones nacionales e internacionales.
- Usted es en todo momento responsable de los aranceles y gastos de formalidades de impuestos y aduana.

- El Asistente Personal recomienda que los artículos sean asegurados para envíos por correo y transporte marítimo, y no se responsabiliza por ninguna demora, pérdida, daño o consecuencia resultante.

### **Números Telefónicos para acceder a Concierge**

En Chile: 1230-020-2012.

Desde Estados Unidos o Canadá: 1-800-MC-ASSIST (1-800-622-7747).

Desde cualquier otro país: 1-636-722-7111 (con cobro revertido).

### **MasterCard Global Service™**

MasterCard Global Service brinda asistencia en todo el mundo, las 24 horas del día, los 365 días al año y en cualquier idioma. Viaje sin preocupaciones al contar con servicios de emergencia y apoyo, como si estuviera en Chile.

Con MasterCard Global Service podrá acceder a los siguientes servicios <sup>(3)</sup>:

Acceso a Información de la Cuenta

Acceso a la información de la cuenta transfiriéndolo directamente al emisor.

Informe de Tarjetas Perdidas y Robadas (LSR)

Informes de tarjetas perdidas o robadas e iniciar un proceso para cancelar y reemplazar sus tarjetas. Recuerde, si informa sobre una tarjeta perdida o robada, usted no será responsable por transacciones no autorizadas en su cuenta.

Reemplazo con Tarjeta de Emergencia (ECR)

Podrá obtener un reemplazo de sus tarjetas perdidas o robadas rápidamente, en cualquier lugar del mundo, en una ubicación conveniente. Los reemplazos con Tarjeta de Emergencia se entregan al día siguiente en los Estados Unidos (EE.UU.) y dentro de los dos días hábiles en la mayoría de los demás países.

Anticipo de Efectivo de Emergencia (ECA)

Si perdió sus tarjetas podrá solicitar un anticipo de efectivo de emergencia y hacer cualquier arreglo necesario para recogerlo o para su entrega. A través de la relación entre MasterCard y Western Union, podrá obtener acceso a dinero en efectivo en 100.000 ubicaciones en todo el mundo.

Ubicaciones de Cajeros Automáticos

Podrá llamar para conocer la ubicación más cercana de los más de 800.000 Cajeros Automáticos de la Red de ATM de MasterCard.

### **Números Telefónicos para acceder a MasterCard Global Service**

En Chile: 1230-020-2012.

Desde Estados Unidos o Canadá: 1-800-MC-ASSIST (1-800-622-7747).

Desde cualquier otro país: 1-636-722-7111 (con cobro revertido).

## Servicios de Asistencia

Usted, su cónyuge e hijos dependientes solteros entre 6 meses y 18 años, pueden contar con los Servicios de Asistencia en Viaje las 24 horas del día, los siete días de la semana; cuando se encuentren viajando a más de 160 kilómetros (100 millas) de su país de residencia. Viaje tranquilo, especialmente cuando visita un lugar por primera vez o no habla el idioma del lugar.

Algunos de los Servicios de Asistencia son <sup>(3)</sup>:

### Servicios de Asistencia en Viaje

Antes de que comience su viaje, los Servicios de Asistencia en Viajes proporcionan información sobre los requisitos de viaje que incluyen documentación, (visas, pasaportes), vacunaciones o tasas de cambio de divisas. La tasa de cambio proporcionada puede diferir de la tasa exacta que los emisores usan para transacciones en su tarjeta. La información sobre tasas de cambio para artículos facturados en su estado de cuenta deberá ser obtenida de la institución financiera que emitió su tarjeta.

En caso de que pierda o le roben sus pasajes, pasaportes, visas o algún otro documento de identidad necesario para regresar a casa, los Servicios de Asistencia en Viaje le ayudarán a reemplazarlos comunicándose con la policía local, consulados, compañías de aerolíneas u otras entidades correspondientes.

En caso de la pérdida o robo de un pasaje de transporte para regresar a casa, es posible coordinar un pasaje de reemplazo.

Si usted tiene una emergencia de viaje y necesita dinero en efectivo, puede hacer las coordinaciones para transferir hasta USD 5.000 a la cuenta de un familiar, un amigo o una empresa.

Tenga en cuenta que este servicio no suministra mapas ni información relacionada con las condiciones de la carretera.

### Servicios de Asistencia Médica

Proporciona una red de referencia a nivel mundial, de médicos de medicina general, dentistas, hospitales y farmacias.

Proporciona ayuda para reponer los medicamentos con receta en las farmacias locales (sujeto a las leyes locales).

En caso de una emergencia, los Servicios de Asistencia Médica harán las coordinaciones necesarias para una consulta con un médico de medicina general. Además, el equipo médico de los Servicios de Asistencia se mantendrá en contacto con el personal médico local y monitoreará su problema de salud.

Si usted es hospitalizado, se pueden hacer arreglos para transmitir mensajes a su hogar, trasladarlo a otra instalación si es necesario desde el punto de vista médico, o llevar a su lado a un familiar o amigo cercano si ha viajado solo (los gastos corren por cuenta del tarjetahabiente).

Si el equipo médico de los Servicios de Asistencia Médica determina que en la localidad no hay instalaciones médicas adecuadas para atender en caso de accidente o enfermedad, se harán los arreglos necesarios para evacuación de emergencia a un hospital o a la instalación médica más cercana capaz de brindar la atención adecuada.

Si ocurre una tragedia, le asistiremos en la coordinación de un viaje para usted y su(s) acompañante(s) de viaje.

### Servicios de Referidos Legales

Proporciona referidos legales (inglés o español), o consultas con las embajadas y consulados correspondientes con respecto a una situación.

Brinda asistencia en transferencias de hasta USD 5.000 en efectivo a familiares, amigos o empresas para cubrir los honorarios legales o pagar una fianza. No se cobra ningún cargo por los servicios de referidos; sin embargo, usted es responsable de los honorarios legales y los cargos por fianza.

(3) Tenga en cuenta que los Servicios de Asistencia no son una cobertura de seguro y que usted será responsable de los cargos en los que incurra por servicios profesionales o de emergencia solicitados a los Servicios de Asistencia (por ejemplo, facturas médicas o legales). En general, la cobertura es a nivel mundial, pero hay excepciones. Pueden aplicarse restricciones a las regiones que puedan estar involucradas en el conflicto interno o Internacional, o en aquellos países y territorios donde la infraestructura actual sea considerada inadecuada para garantizar el servicio. Usted puede comunicarse con los Servicios de Asistencia de Viajes antes de emprender un Viaje Cubierto, para confirmar si los servicios están disponibles o no en su(s) destino(s) de viaje.

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