

Guía del Usuario

¡ Vuelas porque vuelas !



GOLD

 Santander


MEXICANAGO



Bienvenido al selecto grupo de personas que vuelan porque vuelan, además de obtener los exclusivos beneficios que sólo la tarjeta **Santander MexicanaGO Gold** les puede dar.

La presente Guía del Usuario contiene toda la información para conocer y aprovechar al máximo su tarjeta **Santander MexicanaGO Gold**. Le recomendamos leerla atentamente y tenerla siempre a la mano para futuras referencias.

Para empezar a disfrutar de sus beneficios, sólo firme la tarjeta y actívela llamando a la línea exclusiva para el viajero de SUPERLÍNEA en los siguientes teléfonos:

D.F. y área metropolitana:

5169 4300

Desde el interior sin costo:

01 800 50 100 00

Si desea mayor información, en todo momento estamos para atenderle.

Cordialmente,
Tarjetas de Crédito Santander



- uno *¿Qué beneficios tiene?*
- dos *¿Dónde se acepta?*
- tres *¿Con qué seguros cuenta?*
- cuatro *Preguntas frecuentes*
- cinco *¿Qué tan seguros están sus datos en Santander?*
- seis *¿Qué hacer en caso de robo o extravío?*
- siete *¿Cómo contactar a Santander?*
- ocho *Contratación y tipo de moneda*
- nueve *¿Cómo se acreditan sus pagos?*
- diez *¿Cuáles son las comisiones?*
- once *¿Cómo calcular su saldo promedio y sus intereses?*

Santander lo inscribe automáticamente al Programa de Lealtad MexicanaGO, donde acumulará Puntos GO que podrá utilizar en cualquier momento con sus Aerolíneas Afiliadas.

Ingrese a **MexicanaGO.com** y active su cuenta para empezar a disfrutar de los beneficios del Programa.

Con la Tarjeta de Crédito **Santander MexicanaGO Gold**:

1. Acumule más y de múltiples formas

Por sus compras:

- 1 Punto GO por dólar por sus compras.
- 2 Puntos GO por dólar en compras con Mexicana

(mexicana.com, **MexicanaGO.com**, oficinas de Mexicana o a través del *call center* de Mexicana y de MexicanaGO).

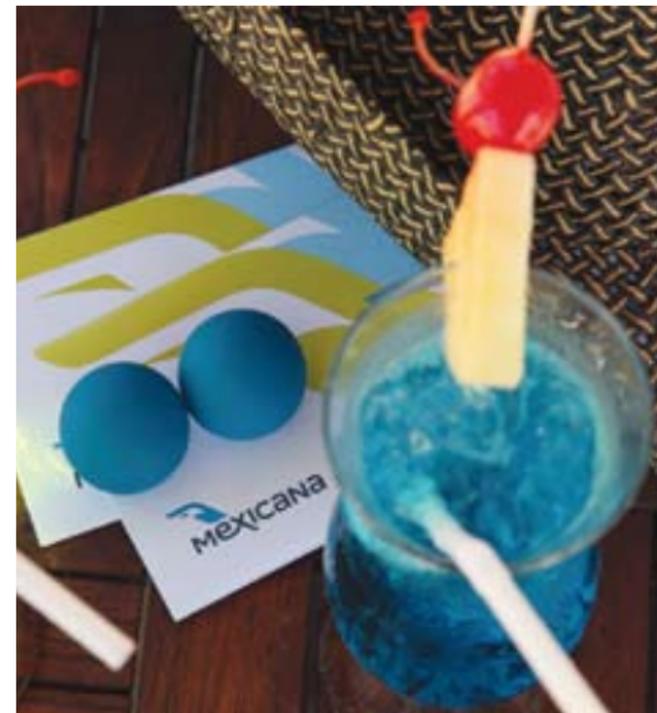
- 5 Puntos GO por dólar en compras en Club de Viajes.

Por Programa Turbo GO:

- Acumule el doble de Puntos GO en sus compras (excepto en Mexicana) hasta un tope de \$30,000 pesos al mes. Usted puede contratarlo por una cantidad mensual con cargo a su tarjeta.

Por volar en las Aerolíneas Afiliadas a MexicanaGO:

- Disfrute de los más de 675 destinos alrededor del mundo con **oneworld**, la alianza que reúne a las mejores y más grandes Aerolíneas.



Por bonos de Bienvenida:

- Al adquirir su tarjeta, usted recibirá un bono de Bienvenida de 1,000 Puntos GO, al realizar su primer compra de los 120 días siguientes de alta de su tarjeta, es necesario realizar compras mínimas de \$10,000 pesos durante este periodo.

Por bono de Aniversario:

- Como agradecimiento a su lealtad reciba 1,000 Puntos GO.

2. Cupones de bienvenida y aniversario

- Al adquirir su tarjeta y en cada año calendario, usted cuenta con 1 cupón de 50% de descuento para su acompañante al comprar un boleto al 100% con Puntos GO.

- Al adquirir su tarjeta y en cada año calendario, usted cuenta con 2 cupones de 2 x 1. Al comprar un boleto al 100% con Puntos GO, obtiene otro boleto sin costo para un acompañante. Intercambiables únicamente en las campañas exclusivas de redención para tarjetahabientes Santander MexicanaGO.

3. Beneficios Gold

- **Ascensos a Clase MexicanaElite**, obtenga 1 ascenso por año, válido para un segmento, para viajar con Mexicana y MexicanaClick.
- **Acceso a Lounges MexicanaElite**, al presentar su Tarjeta de Ascensos y Accesos, usted y un acompañante podrán disfrutar de 2 visitas al año a los Lounges MexicanaElite.
- **Exceso de equipaje**, documento sin cargo

adicional por exceso de equipaje (al viajar en clase turista en vuelos nacionales), una pieza o maleta adicional o hasta 20 kilos extras, según corresponda.

4. Recompensas Aéreas

- Podrá utilizar sus Puntos GO para volar con las Aerolíneas Afiliadas a MexicanaGO. Los Puntos GO requeridos varían de acuerdo a la aerolínea, ruta y clase en la que desee viajar. Recuerde que sus Puntos GO le aseguran un lugar en cualquier asiento disponible de Mexicana, MexicanaClick y MexicanaLink.
- Si adquiere sus boletos de avión a través de **MexicanaGO.com**, usted se ahorrará el cargo administrativo por emisión de boletos de avión. No aplica en impuestos.

- Si adquiere sus boletos de avión a través del Línea GO obtendrá 10% de descuento **en el cargo administrativo por emisión de boletos de avión** adquiridos con Puntos GO, pagando con su tarjeta Santander MexicanaGO.

5. Club de Viajes

Usted podrá acumular Puntos GO al adquirir desde un boleto de avión hasta un viaje muy sofisticado a través de Club de Viajes, al pagar con la Tarjeta **Santander MexicanaGO Gold**.

6. Servicios Exclusivos para el Viajero:

Al utilizar su tarjeta de crédito **Santander MexicanaGO Gold** en sus viajes, usted cuenta con:

- Servicios de Asistencia médica a partir de 150 millas de su lugar de residencia como:
 - › Asistencia médica por accidente, lesiones como consecuencia de un asalto o enfermedad grave.
 - › Gastos de hotel por convalecencia por accidente, lesiones como consecuencia de un asalto o enfermedad.
 - › Traslado de un familiar o acompañante en caso de enfermedad grave.
 - › Desplazamiento de un dependiente económico del tarjetahabiente.
 - › Evaluación médica de emergencia.
 - › Gastos dentales en caso de emergencia en el extranjero.
- › MasterAssist™ Plus que le reembolsa gastos médicos, evacuación de emergencia y repatriación de restos.
- Servicios de Asistencia en viajes.
 - › Regreso anticipado al domicilio, o bien, viaje interrumpido.
 - › Repatriación, traslado en caso de fallecimiento por accidente, lesiones como consecuencia de un asalto o enfermedad.
 - › ConciERGE nacional y mundial.
 - › Transmisión de mensajes urgentes en México y el mundo.
 - › MasterCard Global Service™.

Además cuenta con beneficios adicionales como:

- Participación en promociones en compras en meses sin intereses.
- Tarjetas adicionales con cargos separados del titular.

Para mayor información sobre los beneficios que tiene su Tarjeta de Crédito **Santander MexicanaGO Gold**, le sugerimos consultar el Manual del Viajero Santander **MexicanaGO Gold** el cual contiene todo su detalle, así como los términos y condiciones aplicables a cada uno.

Además puede contratar Asistencia Santander* por un costo adicional mensual, que le brinda asistencia en México y en el extranjero por:

TIPO DE ASISTENCIA	BENEFICIOS
ASISTENCIA VIAL	Remolque de vehículo (grúa) Auxilio vial (cambio de llanta, paso de corriente, suministro de gasolina) Referencias de centros de servicio
ASISTENCIA MÉDICA	Traslado médico terrestre (ambulancia) Referencias de clínicas, hospitales, farmacias, etc. Orientación telefónica de médicos calificados y médico a domicilio
ASISTENCIA LEGAL	En México y el extranjero: Asistencia y defensa legal en accidentes automovilísticos Consultoría legal telefónica

*Para mayor detalle favor de llamar a Asistencia Travel.

ASISTENCIA VIAJES

Nacionales (a partir del Km 80 del lugar de residencia):

Hospedaje por robo de auto

Pago de renta de auto por robo de auto

Asistencia en regreso o continuación del viaje

Nacionales y extranjero:

Traslado médico (terrestre o aéreo) y regreso anticipado

Repatriación por fallecimiento y evacuación médica de emergencia

Información previa a un viaje, mensajes urgentes

BENEFICIOS EN EL EXTRANJERO

Gastos médicos y hospitalización

Gastos dentales

Gastos de hotel por convalecencia



dos

¿Dónde se acepta?

Su Tarjeta de Crédito **Santander MexicanaGO Gold** se acepta en más de:

- 14 millones de establecimientos en el mundo.
- 930 mil cajeros automáticos en todo el mundo.

tres

¿Con qué seguros cuenta?

Al utilizar su tarjeta de crédito **Santander MexicanaGO Gold** en sus viajes, usted queda asegurado por:

- Demora o Pérdida de Equipaje.
- Vuelo Demorado.
- Cancelación o Interrupción de Vuelo.
- Compra Protegida en México y en el extranjero.
- Garantía Extendida en México y en el extranjero.
- Renta de Autos* en Estados Unidos y Canadá.
- Accidentes en viajes.*
- Robo o Extravío que lo protege contra el mal uso de la tarjeta a partir de la fecha y hora en que la haya reportado.

- Cancelación de deuda, que cubre el saldo deudor de la tarjeta y sus adicionales en caso de fallecimiento del titular, siempre y cuando se encuentre al corriente de sus pagos. Para hacer uso de este seguro los interesados deben presentar al Banco la notificación por escrito y copia certificada del acta de defunción.

Para mayor información sobre los seguros, le sugerimos consultar el Manual del Viajero **Santander MexicanaGO Gold**.

* Los seguros proporcionados por MasterCard pueden cambiar sin previo aviso.

¿Qué es MexicanaGO?

Es el nuevo Programa de Lealtad de Grupo Mexicana, el mejor del mercado y otorga Puntos GO los cuales le aseguran un lugar para volar en cualquier asiento disponible de Mexicana, MexicanaClick y MexicanaLink, sin importar la temporada.

¿Tengo que cambiar mi tarjeta de crédito con el cambio de MexicanaGO?

No será necesario cambiar su tarjeta ya que sigue vigente.

¿Qué tengo que hacer para acceder a los Lounges MexicanaElite?

Volar con Mexicana, MexicanaClick o MexicanaLink y presentar la Tarjeta de Ascensos y Accesos en el salón.

Para mayor información consulte términos y condiciones vigentes de MexicanaGO en **MexicanaGO.com** o al 5998 6060 en DF y área metropolitana o al 01 800 6060 6060 desde el interior de la República.



cinco ¿Qué tan seguros están sus datos en Santander?

Sólo usted tiene acceso a sus datos personales.

Si desea modificarlos o no desea proporcionarlos a terceros, comuníquese a los teléfonos de Asistencia Travel.

seis ¿Qué hacer en caso de robo o extravío?

1. Notifique al Banco inmediatamente en cuanto le sea posible ya sea por teléfono a través de Asistencia Travel o personalmente en cualquiera de nuestras sucursales de Santander.
2. No olvide tomar nota del número o referencia que le proporcionarán y que le servirán para confirmar la notificación de robo o extravío.
3. Guarde por su seguridad el número de reporte o referencia proporcionado, el cual le servirá para confirmar la notificación realizada.

Recuerde que el Banco se hará responsable de todas las disposiciones o compras realizadas con su tarjeta de crédito a partir de la fecha y hora en que le notifique el robo o extravío.



A. Vía Telefónica a través de Asistencia Travel los 365 días del año, en los siguientes teléfonos:

D.F. y Área Metropolitana

5169 4290

Desde el interior sin costo

01 800 01 Travel (872835)

B. Más de 1,000 sucursales de Santander, donde recibirá atención especializada para:

- › Pagar su Tarjeta de Crédito **Santander Mexicana Gold** desde su cuenta de cheques Santander y/o efectivo.
- › Realizar cargos automáticos a la cuenta de cheques (domiciliar).
- › Disposición de efectivo por ventanilla.
- › Atención de aclaraciones.
- › Solicitar tarjetas adicionales, y
- › Muchos otros servicios más.

C. A través de SúperNet, la página de internet de Santander: www.santander.com.mx

Para:

- › Consultar su saldo.
- › Realizar movimientos y de transferencia de saldos.
- › Pagar su Tarjeta de Crédito Santander, y
- › Obtener información y múltiples servicios más.

Usted puede contratar su Tarjeta **Santander MexicanaGO Gold** por:

Canales de Santander como www.santander.com.mx, en sucursales Santander o representantes de Santander, por canales de Mexicana como MexicanaGO.com, Mexicana.com, oficinas de boletos y otros.

Al contratar favor de:

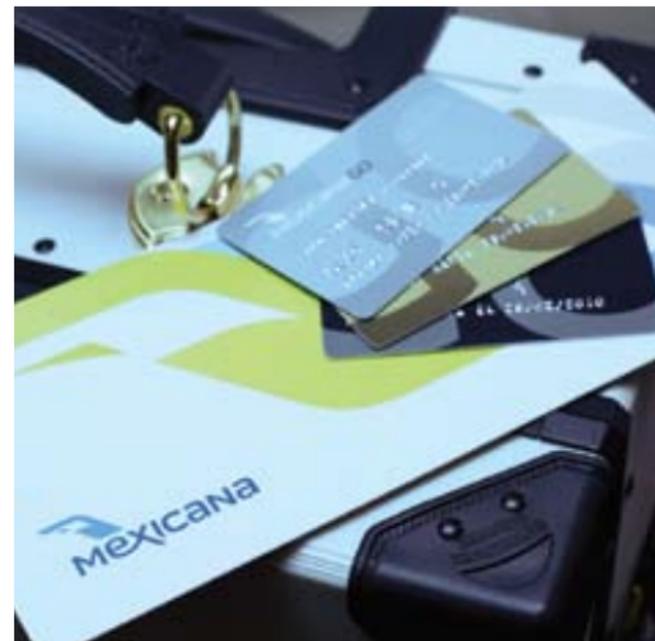
- Llenar y firmar la Solicitud de **Santander MexicanaGO**.
- Entregar copia de una identificación oficial vigente (credencial de elector o pasaporte).
- En caso de ser extranjero, pasaporte vigente y copia del documento migratorio FM2.

- Comprobante de domicilio no mayor a 3 meses de antigüedad (teléfono fijo, agua, predial, gas entubado o luz), sólo si la dirección de la credencial de elector es diferente a su dirección actual.

El tipo de moneda en que se otorga el crédito es pesos mexicanos.

Usted puede utilizar su tarjeta **Santander MexicanaGO Gold** en todo el mundo para realizar sus compras y todos los servicios que Santander le ofrece.

En función del resultado de la evaluación, como complemento a la evaluación puede ser necesario solicitar como requisito de contratación, documentación adicional a la ya establecida en el presente documento.



Desde ahora, ya puede pagar su(s) Tarjeta(s) de Crédito Santander con efectivo o cheque en las sucursales de cualquier banco dentro de la República Mexicana, incluyendo Banamex y Bancomer, y a través de Internet.

* Si paga con cheque, éste deberá estar a nombre de la institución financiera donde se realiza el pago. Estos cheques se recibirán salvo buen cobro y se acreditarán solamente cuando sean cobrados por Banco Santander.

AL PAGAR CON...	SE ACREDITA...
Efectivo en sucursales de Banco Santander	el día que se recibe
Transferencia electrónica de Banco Santander	el día que se recibe
Cheques de Banco Santander	el día que se recibe
Sistema SPEUA	el día que se recibe
Sistema SPEI	el día que se recibe
Cargo automático a la cuenta de cheques domiciliación)	en la fecha acordada entre usted y el banco
Cheques a cargo de otros bancos autorizados para operar dentro del territorio nacional	antes de las 16 hrs del día hábil bancario siguiente*
Transferencia electrónica de otros bancos autorizados para operar dentro del territorio nacional	después de las 16 hrs del día hábil bancario siguiente*

Su Tarjeta de Crédito Santander tiene las siguientes comisiones:

COMISIONES	MONTO	PERIODICIDAD
Cuota anual titular	\$720.00	Anual
Cuota anual adicional	\$360.00	Anual
Reposición de tarjeta por maltrato, robo o extravío	\$120.00	Por evento
Disposición de efectivo en sucursal	10.00%	Por evento
Disposición de efectivo en cajero automático	10.00%	Por evento
Disposición en cajeros automáticos de otros bancos (Santander \$11.50 RED \$7.50)	\$19.00	Por evento
Consultas en cajeros automáticos de otros bancos (Santander \$3.50 RED \$3.00)	\$6.50	Por evento



Aclaraciones improcedentes	\$170.00	Por evento
Falta de pago oportuno	\$275.00	Por evento
Estado de cuenta adicional (A partir del cuarto estado de cuenta aplica la comisión)	\$30.00	Por evento
Uso de Cajeros Automáticos en el Extranjero	\$30.00	Por evento
Pago Tardío	\$150.00	Por evento
Transferencia de SalDOS	10.00%	Por evento

El IVA por estos conceptos en toda la Republica Mexicana será del 16%* sobre la tarifa vigente, (lo anterior se debe a que la operación de las Tarjetas se realiza centralmente (Distrito Federal) y por lo consiguiente la determinación de los impuestos se genera en el lugar de prestación del servicio).

Consulte las tarifas vigentes de cada una de estas comisiones en cualquiera de nuestras sucursales o en la página de Internet del Banco www.santander.com.mx

*Será el que aplique oficialmente, sujeto a cambios sin previo aviso.



once

¿Cómo calcular su saldo promedio y sus intereses comisiones?

A continuación le mostramos cómo calcular:

Su saldo promedio:

- › de cada transacción
- › del mes anterior
- › del mes actual

Sus intereses de cada transacción

1. Multiplique el monto de su compra por los días de uso.
2. Divida la cifra obtenida entre los días del periodo.
Ejemplo: $\$ 300.00 \times 4 \div 31 = \$ 38.7$

TIPO DE TRANSACCIÓN	MONTO	SALDO COMPRAS	FECHA DE TRANSACCIÓN	FECHA DE CORTE	DÍAS DE USO	DÍAS DEL PERIODO	SALDO PROMEDIO
Saldo Anterior	\$2,416.11						
Disposición	\$ 500.00	\$ 500.00	08 May 10	13 May 10	6	31	\$ 96.77
Compra	\$ 300.00	\$ 300.00	10 May 10	13 May 10	4	31	\$ 38.71
Comisión	\$ 390.00	\$ 390.00	10 May 10	13 May 10	4	31	\$ 50.32
	\$						
Pago	\$(300.00)	—					
IVA	\$ 66.81	—					
Intereses	\$ 67.87	—					
Saldo Nuevo	\$3,440.79						

Del mes anterior

Sume el saldo promedio de cada transacción.

Ejemplo:

$$96.77 + 38.71 + 50.32 = 185.81$$

TIPO DE TRANSACCIÓN	MONTO	SALDO COMPRAS	FECHA DE TRANSACCIÓN	FECHA DE CORTE	DÍAS DE USO	DÍAS DEL PERIODO	SALDO PROMEDIO
Saldo Anterior	\$2,416.11						
Disposición	\$ 500.00	\$ 500.00	08 May 10	13 May 10	6	31	\$ 96.77
Compra	\$ 300.00	\$ 300.00	10 May 10	13 May 10	4	31	\$ 38.71
Comisión	\$ 390.00	\$ 390.00	10 May 10	13 May 10	4	31	\$ 50.32
Pago	\$(300.00)	—					
IVA	\$ 66.81	—					
Intereses	\$ 67.87	—					
Saldo nuevo	\$3,440.79						
Saldo promedio mes anterior	\$ 185.81						

Del mes actual

1. Multiplique el saldo anterior por los días del periodo.
2. Reste a la cifra obtenida los pagos que efectuó en el mes actual.
3. Multiplique la cifra obtenida por los días del periodo a partir de la fecha en la que efectuó el pago.
4. Divida la cifra obtenida entre el número de días del periodo.

Ejemplo:

$$(2,416.11 \times 30) - (500.00 \times 15) \div 30 = 2,166.11$$

TIPO DE TRANSACCIÓN	MONTO	SALDO COMPRAS	FECHA DE TRANSACCIÓN	FECHA DE CORTE	DÍAS DE USO	DÍAS DEL PERIODO	SALDO PROMEDIO
Saldo Anterior	\$2,416.11	\$2,416.11	13 May 10	13 Jun 10	30	30	\$ 2,416.11
Pago	\$(500.00)	—	29 May 10	13 Jun 10	30	15	\$(250)
Intereses	\$ 103.89	\$ 103.89	13 Jun 10	12 Jun 10			
IVA	\$ 15.58	—					
Saldo nuevo	\$ 2,035.59						
Saldo promedio mes anterior	\$ 2,166.11						

¿Cómo calcular sus intereses?

1. Sume el saldo promedio del mes anterior y el saldo promedio del mes actual.
2. Aplique la tasa del periodo que aparece en su estado de cuenta.

Tasa de interés anual

La tasa de interés anual de su Tarjeta de Crédito **Santander MexicanaGO Gold** se calcula cada periodo y varía de acuerdo a la TIIE. La tasa máxima que en términos del contrato que tenemos celebrado puede cobrar el Banco es de TIIE + 50 puntos, reservándose el derecho de cobrar una tasa de interés inferior.



Recuerde que...

Usted no pagará intereses al Banco si realiza el pago total del mes, requerido en su estado de cuenta en la fecha indicada.

En caso de que usted no pague el total del saldo en la fecha límite, las compras que realice con su Tarjeta de Crédito **Santander MexicanaGO Gold** en el periodo actual no generan intereses sino hasta el siguiente estado de cuenta.

El financiamiento que obtiene de su Tarjeta de Crédito **Santander MexicanaGO Gold** empieza a partir de la

fecha en que usted realiza una transacción. En caso de que ocurra una transacción en la fecha de corte, los intereses que genere aparecerán en el siguiente estado de cuenta.

Si existe una comisión en el periodo lo debe considerar para el cálculo del saldo promedio.

Los intereses y el IVA no se consideran para calcular el saldo promedio anterior.

Costo Anual Total (CAT)

CAT promedio **48.90%**
Tasa promedio **38.60%**, comisión anual \$720.00 SIN IVA. Informativo, fecha de cálculo noviembre de 2009.



santander.com.mx