

ASISTENCIA VIAL

SERVICIO POR EMERGENCIA	EVENTOS	COBERTURA
Grúa por avería	5 al año	RD\$ 4,500
Grúa por accidente	Sin Límite	RD\$ 5,500
Taxi seguro después de accidente	Sin Límite	RD\$ 1,500
Cerrajería vial (apertura de vehículo)	5 al año	RD\$ 3,500
Auxilio vial (cambio de goma)	Sin Límite	RD\$ 2,500
Auxilio vial (paso de corriente)	5 al año	RD\$ 2,500
Auxilio vial (envío de combustible) 2 galones	5 al año	RD\$ 1,800
Referencias mecánicas (talleres, pintura, etc.)	Sin Límite	Sin Límite

ASISTENCIA HOGAR

SERVICIO POR EMERGENCIA	EVENTOS	COBERTURA
Servicio de Plomería	4 al año	RD\$ 2,500
Servicio de Electricista	4 al año	RD\$ 2,500
Servicio de Cerrajería	4 al año	RD\$ 2,500
Servicio de Vidriería	4 al año	RD\$ 2,500
Revisión técnica por avería en electrodomésticos	2 al año	RD\$ 2,000
Handyman (hasta por 2 horas)	1 al año	RD\$ 3,000
Fumigación por emergencia	1 al año	RD\$ 3,000

SALUD + BIENESTAR EMOCIONAL

SERVICIO POR EMERGENCIA	EVENTOS	COBERTURA
Traslado médico (Accidente y emergencia)	Sin Límite	Sin Límite
Traslado médico (Clínica a Clínica)	Sin Límite	RD\$ 6,000

SERVICIO POR EMERGENCIA	EVENTOS	COBERTURA
Orientación Médica Telefónica	Sin Límite	Sin Límite
E-doctor (Telemedicina Medicina general)	Sin Límite	Sin Límite
E-doctor (Telemedicina Psicología)	Sin Límite	Sin Límite
Consulta Psicológica por referimiento en Clínicas RED	1 al año	Sin Límite
Descuentos en laboratorios	12 al año	Hasta RD\$ 2,500
Referencias médicas (Clínicas - Médicos)	Sin Límite	Sin Límite
Búsqueda de resultados	Sin Límite	Sin Límite

ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA

SERVICIO POR EMERGENCIA	EVENTOS	COBERTURA
Asistencia legal Civil / Penal / Laboral / Familiar	Sin Límite	Sin Límite
Asesoría en robo, pérdida, trámites de documentos	Sin Límite	Sin Límite

ASISTENCIA EN VIAJES

SERVICIO POR EMERGENCIA	EVENTOS	COBERTURA
Ayuda para regreso o continuación de viaje	1 al año	RD\$ 10,000
Hotel por robo de automóvil	Sin Límite	RD\$ 6,000
Renta de auto por robo o avería del vehículo	Sin Límite	RD\$ 6,000
Gastos de transporte para la recuperación del vehículo	Sin Límite	Sin Límite
Gastos Odontológicos en el extranjero	1 al año	RD\$ 15,000

SERVICIOS DE CONCIERGE

SERVICIO ESPECIALIZADO	EVENTOS	COBERTURA
Reservaciones (Hoteles, restaurantes, espectáculos, etc.)	Sin Límite	Sin Límite
Coordinación de traslados (Desde taxi hasta auto de lujo)	Sin Límite	Sin Límite
Localización y recuperación de equipaje	Sin Límite	Sin Límite
Información previa a un viaje (Vacunas, clima, trámites)	Sin Límite	Sin Límite
Asesoría telefónica en elaboración de CV y Bolsas de Trabajo	Sin Límite	Sin Límite

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

Programa de Asistencia Integral MotorCare

Motor Crédito
Banco de Ahorro & Crédito

1. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

MotorCare es un programa de asistencia integral disponible para titulares de Tarjetas de Crédito de Banco Motor Crédito, diseñado para brindarte tranquilidad ante situaciones inesperadas en tu vida cotidiana, en la carretera, en tu hogar y mientras viajas.

A través de este programa, tienes acceso a una red de servicios de emergencia disponibles las **24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año**, con solo hacer una llamada.

El programa es administrado y operado por **GEA Internacional**, proveedor externo certificado con amplia experiencia en servicios de asistencia a nivel regional, quien actúa como ejecutor del servicio bajo los estándares y supervisión de Banco Motor Crédito.

Para información completa sobre coberturas, límites, exclusiones técnicas y condiciones específicas, consulta el **Documento de Condiciones Generales MotorCare**, disponible en nuestra web www.motorcredito.com.do

2. FUNCIONAMIENTO PROGRAMA DE ASISTENCIA

La afiliación al programa podrá realizarse al momento de la entrega de la tarjeta. El acceso a los beneficios de MotorCare estará sujeto a la activación previa de la tarjeta.

Solicitud del servicio, cuando necesites una asistencia, llamas directamente a la **línea de atención MotorCare al 809-540-0200**, disponible las 24 horas. El coordinador de GEA verificará tu identidad, confirmará que estás activo en el sistema y coordinará la asistencia requerida en el menor tiempo posible. Recibirás seguimiento durante el proceso hasta el cierre del servicio.

3. ¿QUÉ INCLUYE EL PROGRAMA?

MotorCare agrupa seis (6) categorías de asistencia, cada una orientada a cubrir situaciones de emergencia en diferentes ámbitos de tu vida:

3.1 Asistencia Vial

Apoyo ante emergencias relacionadas con tu vehículo mientras estás en la carretera. Incluye servicios como grúa, cambio de neumático, carga de batería, suministro de combustible por emergencia, cerrajería vehicular, entre otros.

3.2 Asistencia en el Hogar

Servicios de emergencia para situaciones que afecten tu residencia, como plomería, electricidad, cerrajería del hogar y otros servicios urgentes que no puedan esperar.

3.3 Asistencia Médica

Orientación y apoyo en situaciones de emergencia de salud, que puede incluir consulta médica telefónica, coordinación de servicios de emergencia y orientación sobre centros de atención disponibles.

3.4 Asistencia Legal

Orientación legal por vía telefónica ante situaciones que requieran asesoría básica, sin implicar representación legal formal.

3.5 Asistencia en Viajes

Apoyo durante desplazamientos nacionales, incluyendo orientación en situaciones de emergencia fuera de tu lugar de residencia habitual.

3.6 Servicio de Concierge

Servicio de asistencia personalizada para gestionar solicitudes, reservas y orientación en diferentes necesidades del día a día.

Importante: Cada categoría tiene **límites de cobertura, montos máximos por evento y condiciones específicas** detalladas en el Documento de Condiciones Generales. Te recomendamos consultarlo para conocer el alcance exacto de cada servicio. Los servicios que excedan los límites establecidos podrán ser contratados de forma adicional y el excedente será responsabilidad del cliente.

Grupo	Servicio por emergencia	Eventos	Cobertura
Vial	Grúa por avería	5	RD\$4,500.00
	Grúa por accidente	Sin Limite	RD\$5,500.00
	Taxi seguro después de accidente	Sin Limite	RD\$1,500.00
	Cerrajería vial (apertura de vehículo)	5	RD\$3,500.00
	Auxilio vial (cambio de goma)	Sin Limite	RD\$2,500.00
	Auxilio vial (paso de corriente)	5	RD\$2,500.00
	Auxilio vial (envío de combustible) 2 galones	5	RD\$1,800.00
Hogar	Referencias mecánicas (talleres, pintura, concesionarios, corredores de seguro, etc)	Sin Limite	Sin Limite
	Servicio de Plomería	4	RD\$2,500.00
	Servicio de Electricista	4	RD\$2,500.00
	Servicio de Cerrajería	4	RD\$2,500.00
	Servicio de Vidriería	4	RD\$2,500.00
	Revisión técnica x avería en electrodomésticos (Nevera, lavadora, secadora, microondas)	2	RD\$2,000.00
	Handyman (hasta por 2 horas)	1	RD\$3,000.00
Salud + Bienestar emocional	Fumigación por emergencia	1	RD\$3,000.00
	Traslado medico (Accidente y emergencia)	Sin Limite	Sin Limite
	Traslado medico (Clínica a Clínica)	Sin Limite	RD\$6,000.00
	Orientación Medica Telefónica	Sin Limite	Sin Limite
	E-doctor (Telemedicina Medicina general)	Sin Limite	Sin Limite
	E-doctor (Telemedicina Psicología)	Sin Limite	Sin Limite
	Consulta Psicológica por referimiento en Clínicas RED	1	Sin Limite
	Descuentos en laboratorios	12	hasta 2,500
	Referencias medicas (Clínicas - Médicos - Especialistas)	Sin Limite	Sin Limite
	Búsqueda de resultados	Sin Limite	Sin Limite
Asistencia Legal Telefónica	Asistencia legal Civil	Sin Limite	Sin Limite
	Asistencia legal Penal	Sin Limite	Sin Limite
	Asistencia legal Laboral	Sin Limite	Sin Limite
	Asistencia legal Familiar	Sin Limite	Sin Limite
	Asesoría en robo, pérdida, tramites de documentos	Sin Limite	Sin Limite
	Ayuda para regreso o continuación de viaje (Inmovilizacion de vehiculo)	1	RD\$10,000.00
Viajes	Hotel por robo de automóvil	Sin Limite	RD\$6,000.00
	Renta de auto por robo o avería del vehículo	Sin Limite	RD\$6,000.00
	Gastos de transporte para la recuperación del vehículo	Sin Limite	Sin Limite
	Gastos Odontológicos en el extranjero	1	RD\$15,000.00
Concierge	Reservaciones de hoteles, restaurantes, espectáculos, museos, spas, etc	Sin Limite	Sin Limite
	Coordinación de traslados (desde un taxi hasta un auto de lujo)	Sin Limite	Sin Limite
	Compra de entradas para eventos.	Sin Limite	Sin Limite
	Localización y recuperación de equipaje	Sin Limite	Sin Limite
	Información previa a un viaje: vacunas, ubicaciones, clima, tramites, requisitos, etc.	Sin Limite	Sin Limite
	Compra y envío de flores, regalos y cualquier artículo.	Sin Limite	Sin Limite
	Asesoría vía telefónica en la elaboración de cv	Sin Limite	Sin Limite
	Orientación telefónica en bolsas de trabajo	Sin Limite	Sin Limite

4. CÓMO SOLICITAR EL SERVICIO

Todos los servicios del programa **deben solicitarse a través del canal oficial habilitado para ello**. No se reconocerán asistencias gestionadas por canales no autorizados.

Canal	Detalle
Línea de asistencia	809-540-0200 Disponible para llamadas
Disponibilidad	24 horas / 7 días / 365 días al año
Información requerida	Nombre completo, número de cédula o documento y últimos 4 dígitos de tarjeta Motor Crédito.

6. CONDICIONES DE USO

Para hacer uso del programa MotorCare, el cliente debe cumplir las siguientes condiciones:

1. **Ser titular activo** de una tarjeta de crédito de Banco Motor Crédito vinculada al servicio MotorCare.
2. **Tener el servicio activo** al momento de solicitar la asistencia.
3. **Solicitar el servicio únicamente a través del canal oficial** (809-540-0200) y no por vías alternas o directamente a proveedores de la red.
4. **Usar el servicio de buena fe** y de acuerdo con las coberturas establecidas en el programa.
5. **Proporcionar información veraz** al momento de realizar la solicitud.
6. Las asistencias son de uso **personal**; no pueden cederse a terceros ni usarse en beneficio de personas distintas al titular y sus dependientes.
7. El programa cubre situaciones de **emergencia e imprevistos**; no es un servicio de mantenimiento preventivo ni rutinario.
8. Cada categoría de asistencia tiene un **número máximo de eventos por período**.

7. EXCLUSIONES GENERALES

Las siguientes situaciones quedan **expresamente excluidas** del programa MotorCare, con independencia de la categoría de asistencia:

- Situaciones que se deriven de **actos ilícitos, dolo o negligencia grave** del solicitante.
- Emergencias originadas en **eventos de fuerza mayor** debidamente declarados (guerras, catástrofes naturales de gran escala, pandemias declaradas, etc.), salvo disposición expresa.
- Servicios solicitados fuera del **canal oficial habilitado**.
- Asistencias para **vehículos o inmuebles que no sean propiedad o uso del titular y sus dependientes**, salvo indicación expresa en las condiciones del servicio.
- **Servicios de mantenimiento preventivo, revisiones rutinarias o mejoras** que no tengan carácter urgente o de emergencia.

- Daños causados por **modificaciones no autorizadas** al vehículo o propiedad.
- Situaciones que **ya hayan sido cubiertas** por pólizas de seguro u otros programas de asistencia activos.
- **Excedentes sobre los límites de cobertura** establecidos por evento; dichos excedentes serán asumidos directamente por el cliente.
- Solicitudes realizadas cuando el servicio esté **suspendido, cancelado o con pagos pendientes**.
- Servicios cuyo **costo o naturaleza estén fuera del alcance** de las coberturas vigentes según el Documento de Condiciones Generales.

Este listado es enunciativo y no exhaustivo. Para el detalle completo de exclusiones por categoría, consulta el Documento de **Condiciones Generales Motor Crédito MotorCare**.

8. COSTO Y FORMA DE PAGO

- Tarifas y costo disponible en tarifario www.motorcredito.com.do.
- El costo del servicio se **carga automáticamente a la tarjeta de crédito** vinculada al programa.
- El cobro se realiza de manera **mensual**, dentro del ciclo de facturación correspondiente.
- Aparecerá en el estado de cuenta bajo el concepto: "**MotorCare**"
- Cliente recibe los dos primeros meses sin costo como beneficio de afiliación.
- El cobro aplica a partir del tercer mes posterior a la **fecha de activación** de la tarjeta de crédito y se mantiene activo mientras el cliente no solicite su cancelación.

8.3 Fallo en el cobro

Si el cargo no puede procesarse en la tarjeta por saldo insuficiente, límite excedido u otra causa, el banco notificará al cliente. Si la situación persiste, el servicio **podrá suspenderse temporalmente** hasta regularizar el pago, sin que ello genere responsabilidad para el banco.

8.4 Excedentes

Cuando el costo de una asistencia supere los límites de cobertura establecidos en el programa, el monto excedente **será informado al cliente** por el operador de **GEA Internacional** antes de proceder y deberá ser asumido directamente por este al momento de realizar la asistencia, de acuerdo con las condiciones específicas de cada servicio.

9. CANCELACIÓN DEL SERVICIO

9.1 Cancelación por iniciativa del cliente

El titular puede solicitar la cancelación del servicio en cualquier momento a través de los siguientes canales:

- Centro de Contacto Motor Crédito
- Sucursales Motor Crédito

9.2 Efectividad de la cancelación

- La cancelación se aplica al inicio del **siguiente ciclo de facturación**.
- No habrá cobro proporcional por días de servicio utilizados dentro del ciclo en curso; sin embargo, **tampoco se emiten reembolsos** por los días no utilizados del período en curso, salvo acuerdo expreso del banco.

9.4 Cancelación por parte del banco

Banco Motor Crédito podrá cancelar el servicio si:

- Se detecta **uso indebido, fraudulento** o en contravención a estas condiciones.
- La tarjeta vinculada es **cancelada o bloqueada** de forma definitiva.
- El cliente presenta **mora** en el pago del servicio.

10. CONSIDERACIONES IMPORTANTES

10.1 Uso adecuado del servicio

MotorCare está diseñado para atender situaciones de emergencia o imprevistos. El **uso excesivo, indebido o fraudulento** del servicio podrá dar lugar a la revisión de la cuenta del cliente y, de ser necesario, a la cancelación del programa sin previo aviso.

10.4 Modificación de condiciones

Banco Motor Crédito se reserva el derecho de modificar las condiciones del programa, incluyendo tarifas, coberturas y proveedores, con notificación previa al cliente a través de los medios oficiales del banco con un mínimo de **30 días calendario** de anticipación.

10.5 Quejas y reclamaciones

El titular podrá presentar cualquier consulta, solicitud, queja o reclamación relacionada con el presente programa a través de los canales oficiales de atención de Banco Motor Crédito, incluyendo la Oficina Principal y la red de sucursales, el Contact Center disponible en el 809-540-3900 y el correo electrónico de servicio al cliente, cuando este último se encuentre habilitado para tales fines.

Si el cliente no estuviera conforme con la respuesta emitida por el Banco o una vez agotado el procedimiento interno de atención de reclamaciones, podrá ejercer los derechos que le confiere la normativa aplicable y presentar su reclamación ante **ProUsuario** de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros y demás disposiciones legales y reglamentarias vigentes.