



## Preguntas frecuentes sobre Card2Go

### ¿Qué es una tarjeta Card2Go?

La Tarjeta Card2Go® es una Tarjeta de doble propósito que tiene dos cuentas: una es la cuenta de juego del casino donde emitió su tarjeta Card2Go® en donde la Tarjeta Card2Go® puede insertarse en las máquinas y ser usada durante su sesión de juego. La segunda es una cuenta bancaria digital donde puede administrar su dinero en línea, utilizar la red MasterCard® para compras fuera del casino y retirar su dinero en cajeros automáticos. La Tarjeta Card2Go® le permite mover sus fondos entre las cuentas usando la aplicación móvil Card2Go® o en la caja del casino.

### ¿Cómo solicito la tarjeta Card2Go?

Proceda a la caja del casino y presente su Tarjeta de juego de casino actual al cajero. Si no tiene una Tarjeta de juego de casino, presente su identificación y dirección actual al cajero. La Tarjeta Card2Go® se puede cargar en la caja del casino, es fácil de usar y es más segura que llevar dinero en efectivo.

### ¿Qué información necesito para aplicar?

Todos los titulares de Tarjetas deben presentar una identificación oficial y la siguiente información al momento de la solicitud:

- Nombre legal.
- Dirección física.
- Número de teléfono.
- Dirección de correo electrónico.
- Fecha de nacimiento.
- RFC.
- Ocupación.

### ¿Cómo activo mi tarjeta Card2Go?

Después de proporcionar su información personal al Cajero del Casino, recibirá un "Portador de su Tarjeta Card2Go® " que contendrá su Tarjeta Card2Go® y su NIP para la cuenta bancaria digital (ATM) impreso detrás de donde está colocada la Tarjeta Card2Go®.

- Abra el Portador de Tarjeta y entregue la Tarjeta Card2Go® al Cajero del Casino (asegúrese de conservar el Portador de Tarjeta para que resguarde su NIP).
- Lea detenidamente y firme los Términos y Condiciones de Card2Go®, que le proporcionará el cajero de Casino.
- El Cajero de Casino activará la Tarjeta Card2Go® e imprimirá su nombre en el frente.

Su cuenta de juego Card2Go® ahora puede cargarse en el cajero. Si ya tenía una tarjeta de juego de casino, los fondos en esa cuenta y los puntos ganados se transferirán automáticamente a su nueva cuenta de juego de la Tarjeta Card2Go®.

### ¿Cómo configuro una contraseña para vincular la cuenta bancaria digital y la cuenta de juego?

Después de haber recibido su Tarjeta Card2Go® personalizada del Cajero del Casino, se le enviará un mensaje al correo electrónico que proporcionó con un enlace para descargar la aplicación móvil de Card2Go®. Al pulsar en ese enlace, se abrirá la aplicación móvil de Card2Go®. Para ingresar teclee su número de Tarjeta Card2Go® y defina una contraseña para acceder a la aplicación de manera segura. Esto registrará la Tarjeta Card2Go® en la aplicación móvil y activará el enlace entre la cuenta bancaria digital y la cuenta de juego. Si no ha descargado la aplicación móvil Card2Go® o, al tocar en el enlace del correo electrónico, se le redirigirá a la AppStore o a la tienda Google Play respectivamente.



### **¿Cómo uso la aplicación móvil Card2Go para transferir fondos entre cuentas?**

Una vez que haya registrado la aplicación, la primera pantalla que verá es el menú "Saldo". En esta pantalla, podrá ver los saldos: el saldo en su cuenta de juego y, el saldo en su cuenta bancaria digital. Para mover dinero de una cuenta a otra, seleccione la flecha que apunta a la cuenta a la que desea mover el dinero. Los saldos disponibles se mostrarán en cuadros: la cuenta de juego con el logotipo del casino y la cuenta bancaria digital con el logotipo de MasterCard®. Escriba la cantidad que se enviará a la cuenta deseada y presione continuar (en caso de una transferencia de su cuenta de juego a su cuenta bancaria digital, se pueden aplicar impuestos y otras tarifas de casino que se le expondrán claramente al momento de realizar la transacción). Si está de acuerdo con el monto que se transferirá, presione "Confirmar" y recibirá un aviso de éxito. Ahora podrá usar ese dinero para jugar en el casino a través de la cuenta de juego o para hacer compras fuera del casino a través de la cuenta bancaria digital.

### **¿Qué sucede si no tengo la aplicación móvil Card2Go?**

Si no tiene la aplicación móvil Card2Go®, vaya al cajero del casino y el cajero hará la transferencia por usted. Pero recuerde, la forma más conveniente de verificar su saldo disponible en tiempo real es con la aplicación móvil Card2Go®. Además de que a través de ella recibirá notificaciones de promociones y beneficios especiales por ser tarjetahabiente Card2Go®.

### **¿Hay una tarifa para obtener una tarjeta?**

No hay costo para inscribirse al programa de Tarjeta Card2Go®. El primer mes de uso no hay cobro mensual por usar la Tarjeta Card2Go®. A partir del segundo mes, hay una pequeña tarifa de mantenimiento mensual, que se descontará automáticamente del saldo del titular de la tarjeta. Esta pequeña cuota mensual de mantenimiento no se aplicará si el titular de la tarjeta hace una mínima cantidad de operaciones usando la red de MasterCard® durante ese mes con la Tarjeta Card2Go®. Para obtener la información completa consulte la lista de tarifas en los Términos y Condiciones de la Tarjeta Card2Go® que se pueden encontrar en su aplicación o en el sitio web [www.card2go.com.mx](http://www.card2go.com.mx).

### **¿Qué sucede si no pago la tarifa de Card2Go?**

Si Card2Go no logra cobrar las tarifas pendientes de su cuenta de Card2Go® MasterCard® durante 2 meses, su cuenta bancaria digital se suspenderá automáticamente. Su cuenta de casino seguirá activa, pero no podrá usar la Tarjeta Card2Go® para jugar en las máquinas del casino. Recuerde que los sorteos y beneficios especiales dentro del casino son solo para Tarjetas Card2Go® completamente activas.

### **¿Hay límites en la cantidad de dinero que puedo cargar, transferir, gastar o recibir?**

Sí, consulte la lista de límites en los Términos y Condiciones de la tarjeta Card2Go® que se puede encontrar en su aplicación o en el sitio web [www.card2go.com.mx](http://www.card2go.com.mx).

### **¿Hay tarifas asociadas con la tarjeta Card2Go?**

Sí, consulte las tarifas en los Términos y Condiciones de la Tarjeta Card2Go® que se pueden encontrar en su aplicación o en el sitio web [www.card2go.com.mx](http://www.card2go.com.mx).

### **¿Puedo tramitar la tarjeta Card2Go si tengo un historial de crédito malo o no soy elegible para un crédito?**

Sí. La aprobación depende de la verificación de la información personal.

Cómo la Tarjeta Card2Go® no es una tarjeta de crédito, no realizamos verificaciones de crédito. En cambio, el límite de gastos de la Tarjeta Card2Go® está determinado por la cantidad de dinero que carga en la tarjeta. Por ejemplo, si recarga \$350 pesos, entonces la tarjeta solo le permitirá gastar hasta \$350 pesos (menos las tarifas aplicables).

Puede usar su Tarjeta Card2Go® en millones de ubicaciones en México y en cualquier sitio web internacional en donde MasterCard® sea aceptada, así como en cualquier cajero automático.

### **¿Qué edad debo tener para solicitar una tarjeta Card2Go?**

El requisito de edad mínima para solicitar una Tarjeta Card2Go® es 18 años.



### **¿Puedo solicitar una tarjeta Card2Go si no soy ciudadano o residente mexicano?**

Para solicitar la Tarjeta Card2Go® debes ser un mexicano ciudadano o residente.

### **¿Cómo puedo depositar dinero en mi tarjeta Card2Go?**

Usted financia la Tarjeta Card2Go® agregando dinero a la cuenta de juego de la misma manera que actualmente carga la tarjeta de juego del casino en la Caja del Casino. La cuenta bancaria digital se financia mediante la transferencia de dinero desde la cuenta de juego de la Tarjeta Card2Go® a la cuenta bancaria digital de la Tarjeta Card2Go® utilizando la aplicación móvil o en el cajero del casino.

### **¿Puedo recibir depósitos de otras cuentas bancarias en mi tarjeta Card2Go?**

Por el momento la Tarjeta Card2Go® solo se puede cargar en la Caja del Casino donde se emitió.

### **¿Puedo enviar fondos de mi tarjeta Card2Go a otras cuentas bancarias?**

Por el momento la cuenta bancaria digital de la Tarjeta Card2Go® solo se puede usar en cajeros automáticos y para realizar compras en la red MasterCard®.

### **¿Dónde puedo usar mi tarjeta Card2Go?**

Card2Go® se puede usar para realizar compras a través de la red de Mastercard® en comercios ubicados en México y en línea. También puede utilizarla para retirar su dinero en efectivo en cajeros automáticos, pero recuerde que dichos retiros, pueden estar sometidos a un cargo del cajero automático impuesto por el banco del cajero automático.

Busque promociones y cupones exclusivos para comercios locales en la aplicación Card2Go®.

### **¿Puedo usar mi Card2Go en otros casinos?**

La cuenta de casino asociada a la Tarjeta Card2Go® solo puede usarse en el casino donde le fue emitida la Tarjeta Card2Go.

### **¿Cómo cambio o restablezco mi NIP?**

La única forma de cambiar su NIP es a través de la aplicación Card2Go® seleccionando "Perfil" y luego "Cambiar NIP". Le sugerimos que siempre mantenga a su Portador de Tarjeta con su NIP en un lugar seguro.

### **¿Dónde puedo revisar los términos y condiciones de la tarjeta Card2Go?**

Si desea revisar nuestras Preguntas frecuentes, el Acuerdo del titular de la Tarjeta, Los Términos y Condiciones y nuestra Política de Privacidad ingrese a [www.card2go.com.mx](http://www.card2go.com.mx).

### **¿Por qué desapareció el dinero del saldo de mi cuenta de juego?**

Algunos casinos tienen una política en la que, una vez transcurridos determinado número de días sin usar ni cobrar dinero en la cuenta de juego, el saldo de la cuenta de juego vence. Para obtener más información, diríjase directamente al cajero del casino donde emitió su tarjeta.

### **¿Selecciono "Cheques" o "Ahorros" cuando retiro mis fondos de Card2Go de un cajero automático?**

Seleccione la opción "Cheques".



### **¿Qué hago si pierdo o me roban la tarjeta?**

Vaya a su aplicación móvil Card2Go® y seleccione "Perfil" y luego pulse "Bloquear Cuenta" para bloquear el uso de la Tarjeta. Si encuentra su tarjeta, vuelva a pulsar "Bloquear Cuenta" para desbloquear la Tarjeta. Si determina que la Tarjeta se perdió, entonces (1) realice el procedimiento anterior, y (2) llame al número de Servicio al Cliente de Card2Go (55 20000 1777) y siga las instrucciones para cancelar su tarjeta. Después usted puede dirigirse a la Caja del Casino para que podamos emitirle una nueva Tarjeta Card2Go®. Usted recibirá una nueva Tarjeta inmediatamente. Cualquier saldo en la tarjeta perdida / robada se transferirá automáticamente a su nueva Tarjeta Card2Go®. Se puede aplicar una tarifa de reemplazo de tarjeta. Vea los Términos y Condiciones de Card2Go® para más detalles.

### **Una vez que se suspende mi cuenta bancaria digital. ¿Puedo acceder a la cuenta de juego con la tarjeta Card2Go?**

Una vez que su Tarjeta Card2Go® haya sido cancelada, debe dirigirse a la Caja del Casino para obtener una tarjeta de juego de casino, o para retirar los fondos que aún estén disponibles en la cuenta de juego de la Tarjeta.

### **¿Por qué mis créditos de casino desaparecen mientras estoy jugando en una máquina?**

Cada vez que introduzca su Tarjeta Card2Go® en una máquina de juego, todos los créditos del casino estarán disponibles para la máquina. Por lo tanto, si revisas tu aplicación mientras juegas en una máquina tragamonedas o un juego de mesa, la cantidad con la que juegas no aparecerá en tu aplicación. Una vez que termine la sesión de juego, los créditos de su casino serán visibles en su aplicación de nuevo y estarán a su disposición.

### **¿Por qué mi tarjeta dejó de funcionar?**

La Tarjeta Card2Go® es gratuita en el primer mes posterior a la primera emisión. Después de dicho mes una cuota mensual de mantenimiento se cobra por el uso de la Tarjeta Card2Go®, este cargo puede evitarse mediante el uso de su tarjeta en los comercios donde es aceptada MasterCard®. Si no cubre la tarifa de mantenimiento o no alcanza la cantidad mínima de compras por un cierto período de tiempo, se desactivará su tarjeta Card2Go y tendrá que ir al casino para emitir una nueva tarjeta. Para obtener más información consulte la lista de tarifas de los Términos y Condiciones de la Tarjeta Card2Go® que se pueden encontrar en su aplicación o en el sitio web [www.card2go.com.mx](http://www.card2go.com.mx).