

FAQ - SAMSUNG PAY

Te invitamos a ser de los primeros en usar Samsung Pay que estará disponible en su fase inicial a partir del 20 de noviembre de 2017, registrándote [aquí](#).

Para más información consulta términos y condiciones en www.samsung.com/mx/samsung-pay/

1. ¿Qué es Samsung Pay para Tarjetahabientes de American Express?

Samsung Pay permite a los Tarjetahabientes de American Express México con teléfonos móviles Samsung compatibles pagar en Establecimientos participantes dentro de la República Mexicana y otros países que cuenten con la tecnología compatible y que acepten las Tarjetas American Express. Con Samsung Pay, puedes acercar tu dispositivo al lector de banda magnética y pagar donde tradicionalmente deslizabas tu Tarjeta.

Como Tarjetahabiente de American Express puedes recibir notificaciones y detalles en tiempo real de todas tus compras siempre y cuando tu dispositivo se encuentre conectado a Internet, también puedes consultar estas transacciones desde Servicios en Línea de American Express, independientemente de utilizar tu dispositivo Samsung o tu Tarjeta física.

2. ¿Cómo puedo utilizar Samsung Pay?

Samsung Pay te permite crear en tu dispositivo Samsung representaciones virtuales de tus Tarjetas elegibles, que te permitirá usar tu dispositivo, en lugar de presentar tus Tarjetas físicas, para realizar compras o adquirir bienes y servicios: (i) usar lectores de banda magnética en los puntos de venta de los Establecimientos Participantes. Terminales de venta o lectores y (ii) en las terminales de punto de venta habilitados de los Establecimiento Participantes o lectores que acepten para realizar compras o adquirir bienes y servicios usando Tarjetas elegibles y; también tenga en cuenta que si tiene varias carteras móviles en su dispositivo y desea utilizar Samsung Pay, es posible que deba seleccionar Samsung Pay como cartera móvil predeterminada dentro de la configuración del dispositivo.

Cuando seleccione una Tarjeta elegible para usar con Samsung Pay, para poder emplear Samsung Pay, cierta información de su cuenta relacionada con la Tarjeta elegible será transmitida y almacenada en su dispositivo o en la plataforma de Samsung. Cuando la información de la cuenta de una Tarjeta elegible se almacena en su dispositivo, esta se representa mediante una representación virtual de su tarjeta en Samsung Pay. Al añadir su Tarjeta elegible en Samsung Pay, la autenticación y (i) colocar su dispositivo cerca de (1) un lector de banda magnética de la terminal del punto de venta o lector de un Establecimiento; O (2) Una terminal o lector de punto de venta habilitado sin contacto del Establecimiento, o (ii) está autorizado el pago de los productos o servicios del Establecimiento con esa Tarjeta elegible con Samsung Pay. Es posible que pueda usar su Tarjeta elegible con Samsung Pay incluso si no tiene servicio inalámbrico.

Para completar las transacciones con Samsung Pay, los Establecimientos pueden requerir que usted autentifique su identidad presentando una identificación oficial vigente.

También debe asociar la Tarjeta elegible que se utiliza en su cuenta Samsung Pay con la misma dirección de facturación que proporcionó a American Express para esa Tarjeta elegible. Por cada Tarjeta elegible que se añada a Samsung Pay, puede ver en su dispositivo de teléfono móvil las últimas diez (10) transacciones realizadas con esa Tarjeta elegible con Samsung Pay y la Tarjeta elegible física en el período anterior de sesenta (60) días (“Historial de transacciones”)

Debe saber que Samsung no le proporciona la opción o la capacidad de desactivar el historial de transacciones. Consulte la sección 5 a continuación para obtener información sobre cómo optar por no compartir su historial de transacciones. Para obtener información adicional sobre la cuenta de Tarjeta elegible, ingrese en su cuenta en la aplicación móvil Amex To Go®, www.americanexpress.com/mexico/amextogo o llame al número que aparece en la parte posterior de su Tarjeta.

3. ¿Dónde puedo utilizar Samsung Pay?

Puedes utilizar Samsung Pay en cualquier Establecimiento participante dentro de la república mexicana y otros países que cuenten con la tecnología compatible y que acepten las Tarjetas American Express.

Para más información de los establecimientos en donde puedes pagar con tu Tarjeta American Express visita www.americanexpress.com/mx/content/samsung-pay/

4. ¿Qué Tarjetas son elegibles para Samsung Pay?

Tarjetas elegibles American Express:

The Gold Elite Credit Card American Express®.

The Platinum Credit Card American Express®.

La Tarjeta American Express®.

The Gold Card® American Express.

The Platinum Card® American Express.

La Tarjeta American Express® Aeroméxico.

The Gold Card American Express® Aeroméxico.

The Platinum Card American Express® Aeroméxico.

The Gold Card American Express® Interjet.

The Platinum Card American Express® Interjet.

La Tarjeta de Crédito Básica American Express®.

American Express PAYBACK® Gold Credit Card.

The PLATINUM SKYPLUS Credit Card American Express®.

Centurion® Card American Express.

American Express® Corporate Card.

American Express® Gold Corporate Card.

American Express® Corporate Platinum Card.

The Gold Business Card® American Express.

American Express® Aeromexico Corporate Card.

Usted puede agregar o usar con Samsung Pay cualquier Tarjeta Personal o Corporativa elegible de American Express que se encuentre activa.

5. ¿Qué dispositivos son compatibles con Samsung Pay?

Para una lista compatible con Samsung Pay por favor ingresa a la siguiente liga www.samsung.com/mx/samsung-pay/.

6. ¿Qué información de tu Cuenta de American Express se comparte con Samsung?

Para tener una mejor experiencia en Samsung Pay, compartiremos únicamente registros de tus compras recientes sobre la Cuenta de la Tarjeta que hayas seleccionado utilizar en Samsung Pay y esta información se desplegará en tu teléfono (dispositivo). En cualquier momento puedes desactivar las notificaciones de todas tus Tarjetas manualmente dentro de la aplicación Samsung Pay ajustando el parámetro "Notificación de Transacciones." Nunca compartiremos tu número de Cuenta con Samsung. Si tienes alguna pregunta adicional sobre las características de seguridad en tu teléfono, por favor contacta a Samsung directamente. Consulta términos y condiciones en www.americanexpress.com/mx/content/samsung-pay/ y www.samsung.com/mx/samsung-pay/

Cualquier información que proporcione a Samsung en relación con Samsung Pay, o que sea recabada o que Samsung tenga acceso por el uso Samsung Pay, con su Tarjeta elegible o de otro tipo, está sujeta a Acuerdos de Terceros y no está regida por el Aviso de Privacidad Integral de American Express, la declaración de privacidad en línea o estos Términos de Uso. Samsung y/o los Terceros deberán proporcionarle su Aviso de Privacidad Integral y sus Políticas de Privacidad.

7. ¿Qué tan seguro es realizar transacciones con la Tarjeta American Express en Samsung Pay?

Porque sabemos que tus compras son reflejo de tu esfuerzo, con este beneficio podrás proteger prácticamente cualquier artículo mayor a \$50 USD que adquieras en su totalidad

con La Tarjeta American Express a través de Samsung Pay ante situaciones como robo con violencia, incendio o explosión.

Los beneficios y seguros mencionados se encuentran integrados sin costo a la cuota anual que usted pagará por La Tarjeta, para mayor información consulta nuestros Términos y Condiciones de compras protegidas [aquí](#).

8. ¿Qué es la Tarjeta Digital y cómo la puedo diferenciar de mi número de Cuenta?

Para tu seguridad, cuando registras tu Tarjeta American Express elegible, un número de Tarjeta Digital es creado en los sistemas de American Express, adicional a tu Tarjeta física. Tu número de Tarjeta Digital es utilizado para realizar compras con tu Tarjeta utilizando Samsung Pay. Los últimos 4 dígitos de tu Tarjeta Digital se muestran al consultar el detalle de tu Tarjeta añadida dentro de la aplicación de Samsung Pay.

9. ¿Cómo puedo registrar mi Tarjeta American Express para utilizarla con Samsung Pay?

Para registrar una Tarjeta elegible American Express en un teléfono Samsung compatible, abre la aplicación Samsung Pay y presiona "Add".

Cuando registras una Tarjeta puedes escoger entre tomar una foto de tu Tarjeta física o ingresar manualmente la información de tu Tarjeta. Para cada Tarjeta que registres, necesitarás tu código de seguridad (los 4 números que se encuentran en la parte delantera de tu Tarjeta), tu dirección registrada en tu Estado de Cuenta y aceptar los Términos y Condiciones de American Express para Samsung Pay. Deberás asociar la Tarjeta que quieres registrar a tu Cuenta de Samsung Pay y aceptar los Términos y Condiciones de definidos por Samsung.

Recuerda que puedes asociar más de una Tarjeta American Express en Samsung Pay.

American Express funge únicamente como método de pago, por lo que Samsung es la entidad responsable de la administración de la aplicación Samsung Pay así como de los dispositivos compatibles con dicha tecnología.

10. ¿Qué es el código de seguridad? ¿Para qué es requerido?

El código de seguridad para tu Tarjeta American Express (CID) son los 4 dígitos impresos al frente de la tarjeta no en relieve. Por razones de seguridad, se va a requerir capturar el código de seguridad cuando se registre una Tarjeta American Express en Samsung Pay.

11. Me solicitaron recibir un código de verificación por única vez, ¿qué es y por qué es requerido?

Para propósitos de seguridad, podremos solicitarte el registro de un código de verificación que funciona por una única vez para confirmar tu identidad. Este código es una serie única de números y/o letras que puedes escoger recibir vía email o SMS. Si te lo llega a solicitar, por favor selecciona cómo deseas recibir el código de verificación único y después introdúcelo en el campo apropiado.

Tu código único de verificación podría expirar si no lo capturas dentro de los siguientes 10 minutos. Puedes solicitar otro código seleccionando tu opción preferente de verificación nuevamente. Si no puedes obtener un código de verificación, por favor contacta a American Express Servicio a Clientes llamando al número al reverso de tu Tarjeta.

12. ¿Puedo registrar múltiples Tarjetas American Express en mi dispositivo móvil?

Sí, en este momento, American Express permite hasta 6 Tarjetas elegibles en tu dispositivo móvil para Samsung Pay.

13. ¿Puedo registrar mi Tarjeta American Express en múltiples dispositivos móviles?

Sí, tú puedes registrar tus Tarjetas American Express elegibles hasta en 5 dispositivos. Para cada uno de los dispositivos vas a necesitar registrar tu Tarjeta dentro de la aplicación Samsung Pay. Si se te presenta algún inconveniente registrando las Tarjetas adicionales, por favor contacta a American Express Servicio a Clientes llamando al número al reverso de tu Tarjeta.

14. ¿Puedo utilizar mi Tarjeta American Express en más de una cuenta de Samsung ?

Sí, American Express te permite registrar tu Tarjeta elegible American Express hasta en 4 cuentas de Samsung.

15. Una vez registrado, ¿cómo puedo suspender la posibilidad de realizar cargos o remover la Tarjeta American Express de mi dispositivo móvil?

Si requieres suspender la posibilidad de realizar cargos o remover la tarjeta por favor llame al Servicio a Clientes de American Express inmediatamente al número al reverso de su Tarjeta.

16. ¿Necesito estar conectado a internet para poder utilizar Samsung Pay?

Es requerido una conexión activa a internet para realizar cargos en Establecimientos sin embargo existe un límite de hasta 5 (cinco) transacciones durante el periodo de tiempo que el dispositivo móvil no tenga acceso a internet; después de esto, tu teléfono necesitará una conexión a internet para hacer autorizaciones adicionales. De igual forma requerirás de una conexión a internet para activar la aplicación o para registrar una nueva Tarjeta.

17. ¿Cómo aparecen las transacciones de Samsung Pay en mi Estado de Cuenta?

La leyenda "SamPay" aparecerá en todas las transacciones completadas a través de Samsung Pay en tu Estado de Cuenta de American Express cuando se hayan registrado.

18. ¿Cómo puedo realizar la devolución de una compra cuando fue generada con Samsung Pay?

La política de devoluciones puede variar por Establecimiento. Puedes regresar productos comprados usando tu Tarjeta con Samsung Pay con alguna de las siguientes opciones:

- Brindando al Establecimiento los 4 últimos dígitos de tu número de Tarjeta Digital en lugar de tu número de Tarjeta física. Los 4 últimos dígitos de tu número de Tarjeta Digital los puedes encontrar dentro de la aplicación Samsung Pay en la sección Detalle de la Tarjeta.
 - O, usando la misma Tarjeta que utilizaste con Samsung Pay para realizar las compras, para completar la devolución en el lector de Tarjeta de la terminal del Establecimiento.
- Recuerda guardar el recibo original del Establecimiento de cuando realizaste la compra, ya que el detalle de transacciones listadas en Samsung Pay no es un recibo oficial.

19. Tengo problemas con la aplicación Samsung pay, ¿qué debo hacer?

Si has estado teniendo dificultades con tu aplicación Samsung Pay por favor visita el Centro de ayuda de Samsung Pay. www.samsung.com/mx/samsung-pay

20. ¿Qué son las transacciones de Tarjeta listadas en Samsung Pay? ¿Por qué esta información es diferente de mi Estado de Cuenta American Express en Servicios en línea?

Samsung Pay te provee información acerca de las compras recientes que hayas realizado con tu teléfono o con tu Tarjeta física. En algunas ocasiones el nombre del Establecimiento que se muestra en la lista de compras de Samsung Pay puede ser diferente al que se muestra en tu Estado de Cuenta de American Express.

Podrías también recibir notificaciones y ver transacciones pre-autorizadas que aún no se han registrado en tu cuenta. Por ejemplo, en un hotel o gasolinera se pre autoriza un monto inicial y después se envía el cargo final con base en el monto actual de la compra. Por favor consulta la información oficial de tu Cuenta entrando a Servicios en Línea desde www.americanexpress.com/mexico o a través de nuestra aplicación móvil Amex to Go.

21. Si recibo una Tarjeta de reemplazo, ¿necesito actualizar la información de mi Tarjeta en Samsung Pay?

No es necesario, tu número de Tarjeta Digital es conectado a tu nuevo número de Tarjeta de manera automática. Puedes utilizar tu Tarjeta en Samsung Pay para realizar compras antes de recibir tu nueva Tarjeta física.

22. Mi teléfono está extraviado o fue robado y quiero eliminar mi Tarjeta del dispositivo, ¿qué debo hacer?

Si tu teléfono fue robado o ha sido comprometido en cualquier modo, por favor llama al Servicio a Clientes de American Express inmediatamente al número al reverso de tu Tarjeta.

También puedes acceder al sitio oficial de Samsung "Find My Mobile" a través de la siguiente dirección: <https://findmymobile.samsung.com/> a través de ella podrás obtener ayuda para localizarlo, bloquearlo o borrar los datos de tu teléfono.