

1. Objetivo

1.1. Disponibilizar ao segurado serviço (s) ligado à Assistência Concierge, de acordo com as condições deste regulamento.

2. Âmbito Territorial da Cobertura

2.1. Os serviços serão prestados em todo o território nacional.

3. Procedimentos para o Atendimento

3.1. O associado deverá ligar para a Central de Atendimento através dos telefones 0800 000 0405 (capitais e regiões metropolitanas - segunda a sexta, horário comercial), fornecer as informações necessárias para sua identificação e solicitar o serviço.

3.2. Os serviços de Assistência Concierge, compreendem em, prestar informações sobre diversos tipos de serviços, conforme opções descritas no item 4.

3.3. O horário de atendimento é de segunda a sexta das 9hs às 17:30hs. O cliente será recepcionado por um Call Center 24hs.

3.4. Prazo máximo de retorno: próximo dia útil.

4. Serviços

4.1. A Assistência Concierge tem o objetivo de prestar os seguintes serviços de assistência:

- Informações de viagens - moedas, vistos, vacinas, dicas, alimentação, passeios.
- Informações sobre reservas de restaurantes, shows, hotéis, cinemas, teatros, exposições.
- Indicação de terapias, spas, massagistas, nutricionistas.
- Indicação de estabelecimentos PET.
- Informações sobre telefones de emergência, concessionárias de rodovias e órgãos públicos.
- Informações sobre envio de flores e presentes.
- Organização e envio de profissionais prestadores de serviços de assistência domiciliar.
- Acionamento de táxis.
- Indicação de locadoras de veículos com ou sem motorista.
- Indicação de tradutores.

- 4.2. *Reservas em Hotéis – Informações e Reservas de hotéis/ pousadas, conforme disponibilidade.*
- 4.3. *Reservas em Restaurantes – Informações sobre procedimentos para reserva ou reserva de restaurantes, conforme disponibilidade.*
- 4.4. *Informações de Viagens - Informações sobre vacinas, telefones úteis, vistos, consulados, para melhor planejamento de sua viagem, além de informações sobre autorização para viagem de menores de 12 anos.*
- 4.5. *Voos, Tempos de Duração e Escalas - Informações sobre horários de vôos de linhas comerciais nacionais e internacionais e informações sobre procedimentos para check-in, escalas e tempo de vôo estimado.*
- 4.6. *Reserva de Passagens Aéreas - Reservas de passagens mediante solicitação do usuário sempre que necessário, conforme disponibilidade da Cia. Aérea.*
- 4.7. *Roteiros de Viagem - Informações sobre estradas e vias de acesso à localização solicitada pelo usuário.*
- 4.8. *Roteiros Culturais - Informações sobre programação cultural, locais históricos, passeios, monumentos e museus da localidade solicitada. Este serviço está disponível em todo o território nacional, para as cidades turísticas e históricas.*
- 4.9. *Fusos Horários - Informações sobre diferenças de horários entre estados brasileiros, bem como fusos horários de outros países.*
- 4.10. *Praias e Balneabilidade - Informações sobre as condições de uso e balneabilidade das praias do litoral brasileiro.*
- 4.11. *Meteorologia - Informações sobre as condições meteorológicas no Brasil e no exterior, tais como: condições climáticas, temperaturas mínimas e máximas, qualidade e umidade relativa do ar da localidade solicitada pelo usuário.*
- 4.12. *Bolsas de Valores - Informações sobre cotações das bolsas de valores no Brasil e no exterior. Informações sobre cotações de moedas estrangeiras. As informações fornecidas serão restritas às taxas comerciais praticadas no dia da consulta do usuário.*
- 4.13. *Cotação de Veículos - Informações sobre cotações de veículos novos e usados, nacionais e importados. A cotação informada terá como base uma média referencial das cotações disponíveis no mercado. Informações sobre Cadastramento no CNVR - Informações sobre procedimentos para cadastramento no C.N.V.R. – Cadastro Nacional de Veículos Roubados. O cadastramento deverá ser*

feito pelo usuário.

4.14. *Telefones Úteis - Informações sobre telefones úteis para serviços emergenciais, tais como: polícia, bombeiros, hospitais e farmácias. Informações sobre Bloqueio de Cartão de Crédito – Fornecimento dos telefones das administradoras de cartões de crédito para contato direto do usuário.*

4.15. *Informações sobre Bloqueio de Celular – Fornecimento de telefones de concessionárias para que o usuário possa solicitar o bloqueio. Este serviço está restrito a aparelhos de celular pós-pago.*

4.16. *Informações sobre Cadastramento de Cheques Perdidos ou Roubados - Fornecimento do telefone e/ ou endereço do site do Serasa para que o usuário entre em contato e cadastre seus cheques roubados ou perdidos no Sistema Serasa de Consulta de Cheques. O Sistema Serasa proporciona proteção parcial e temporária através da comunicação aos usuários do Sistema Serasa e não substitui o processo de sustação no banco emissor.*

4.17. *29 Via de Documentos - Informações sobre os procedimentos necessários em caso de perda ou roubo de documentos pessoais, bem como orientação para obtenção de 29 via.*

4.18. *Autorizadas de Eletrodomésticos - Informações sobre endereços e telefones de autorizadas para reparo de eletrodomésticos. Os custos de orçamento, de reparo ou de eventuais peças para troca serão de exclusiva responsabilidade do usuário.*

4.19. *Indicação de Prestadores para Serviços de Assistência a Veículos - Informações sobre telefones de prestadores de serviços de assistência a veículos, sendo eles: reboque, chaveiro, auto socorro, locadoras e serviços de transportes.*

A prestadora de serviços de assistência se responsabiliza somente em informar o (s) número (s) de telefone(s) solicitado(s). É de responsabilidade do usuário o acionamento do prestador e os custos do serviço.

5. Limite de Utilização

5.1. Ilimitado