

ASSISTÊNCIA CONCIERGE

REGULAMENTO



SUMÁRIO

1. OBJETIVO DO SEGURO 3

2. ÂMBITO TERRITORIAL DE COBERTURA..... 3

3. PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO 3

4. SERVIÇOS 3

5. LIMITE DE UTILIZAÇÃO..... 5

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

2.2. 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 do telefone 0800 042 0647 – LIGAÇÃO GRATUITA 24 HORAS. 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 e passeios.
- Informações sobre reservas de restaurantes, shows, hotéis, cinemas, teatros e exposições.
- Indicação de terapias, spas, massagistas e 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 voo 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. 2ª Via de Documentos - Informações sobre os procedimentos necessários em caso de perda

ou roubo de documentos pessoais, bem como orientação para obtenção de 2ª 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.

7. LIMITE DE UTILIZAÇÃO

7.1. **Ilimitado.**