

QUALIDADE DE VIDA - CONCIERGE

1. OBJETIVO

A **Assistência Concierge Informativo** tem por objetivo proporcionar ao Usuário comodidade e conveniência através de diversos serviços informativos e operacionais, como um assistente pessoal, respeitados os termos, condições e limites destas Condições Gerais.

2. DEFINIÇÕES

a) **Assistência Concierge Informativo**: é o conjunto dos serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela empresa Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente “**Assistência Concierge Informativo**”, “**Assistência**” ou “**Serviço**” quando assim referidos individualmente, ou, ainda, “**Assistências**”.

b) **Prestadores**: são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Concierge Informativo** para prestação dos serviços constantes destas Condições Gerais.

c) **Cliente ou Usuário**: é a pessoa física, cliente do Contratante, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil na ocasião da contratação da **Assistência Concierge Informativo** através do Cadastro, que tem direito aos Serviços estabelecidos nestas Condições Gerais.

3. ÂMBITO TERRITORIAL

Os Serviços serão prestados nas cidades com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes em território brasileiro e nas principais capitais e cidades turísticas do mundo, ou qualquer outra cidade que ofereça condições para o atendimento da solicitação do Usuário, a critério da Assistência, considerando os termos dos itens abaixo.

Todos os Serviços previstos no presente instrumento, não são aplicáveis nas localidades em que, por motivos de caso fortuito ou força maior, torne-se impossível a sua efetivação.

Pode haver restrições em regiões que estejam envolvidas em um conflito internacional ou interno, ou nos países e territórios onde a infraestrutura existente seja considerada inadequada para garantir o serviço. O Usuário poderá contatar a **Assistência Concierge Informativo** antes de iniciar uma viagem, a fim de confirmar se os serviços estão disponíveis ou não em seu(s) destino(s).

4. ATENDIMENTO

O Usuário terá direito aos serviços da **Assistência Concierge Informativo** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização da **Assistência Concierge Informativo**, o Usuário deverá seguir, **SEMPRE**, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

a) Contatar a Central de Assistência **0800 026 1900** e fornecer as informações solicitadas de forma clara e completa para a devida identificação do Usuário, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;

b) Descrever o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência; e

c) Providenciar, quando necessário, o envio de documentos solicitados pela Central de Assistência para prestação dos Serviços.

Os serviços da **Assistência Concierge Informativo** serão prestados conforme os horários a seguir estabelecidos:

Disponibilidade da Central de Assistência: 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

Disponibilidade para Organização de Serviço: está condicionado ao horário de funcionamento do Prestador indicado, considerando inclusive o fuso horário onde o mesmo esteja estabelecido, sem qualquer interferência da Assistência.

Observação: A Assistência cancelada pelo Usuário, após solicitação à Central de Assistência, será computada para fins de cálculo da quantidade limite de acionamentos previstos nestas Condições Gerais.

5. SERVIÇOS

A maioria dos serviços prestados pela **Assistência Concierge Informativo** são oferecidos gratuitamente. Entretanto, de acordo com as circunstâncias e dependendo da natureza do serviço requisitado, a **Assistência Concierge Informativo** poderá ter que adiantar o pagamento em nome do Usuário.

ASSISTÊNCIA QUALIDADE DE VIDA - CONCIERGE			
Serviço	Tipo de Evento	Limite de Utilização	Limite de Serviços
Informações e Dicas de Viagem	A pedido do Cliente	Sem limite de Utilização	Serviços Meramente Informativos
Moda, Saúde e Beleza			
Informações e Compra de Ingressos			
Decoração de Festas e Eventos			
Serviço de Mensageiro			
Reservas de Restaurantes, Shows, Hotéis, Vãos			
Táxi 24 Horas			

Observação: Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da Assistência Concierge Informativo deverá ser feita dentro do prazo de 90 (trinta) dias, a contar da ocorrência do Evento gerador da reclamação.

5.1 CONSIDERAÇÕES

INFORMAÇÕES E DICAS DE VIAGEM

Se solicitado pelo Usuário, a Assistência fornecerá informações relativas à viagens, conforme itens abaixo:

- Indicações de agências e operadoras de viagem;
- Documentações, passaportes, requisitos de vistos, vistos de entrada, vacinas;
- Números de telefones de Embaixadas e Consulados brasileiros;
- Informações meteorológicas;
- Condições do trânsito e mapas;
- Moeda, câmbio e normas alfandegárias;
- Informações sobre o país e suas principais cidades.

As informações serão prestadas após o Usuário fornecer todos os dados da viagem, como período de estadia, locais a serem visitados, motivos da viagem, dentre outras.

Depois de fornecidas todas as informações necessárias, a critério da Assistência, o prazo para retorno da Assistência ao Usuário é de até 72 (setenta e duas) horas úteis.

SERVIÇOS DE MODA, SAÚDE E BELEZA EM DOMICÍLIO

Se solicitado pelo Usuário, a Assistência indicará *personal trainer*, *personal stylist*, manicure e massagista para atendimento em domicílio.

INFORMAÇÕES E COMPRA DE INGRESSOS PARA CINEMA, TEATRO, FESTIVAIS

Se solicitado pelo Usuário, a Assistência provê informações sobre o local, data e horários a respeito de eventos culturais, lançamentos de filmes, localização de cinemas e horários. Compra de ingressos e entrega em domicílio ou nas bilheterias.

Serviço disponível em todas as capitais do País e nas cidades com mais de 500.000 habitantes.

DECORAÇÃO DE FESTAS E EVENTOS

Se solicitado pelo Usuário, a Assistência indicará profissionais aptos a fazer a ornamentação de flores, aluguel de material e decoração do local para festas, jantares e eventos empresariais.

Serviço disponível em todas as capitais do Brasil.

SERVIÇO DE MENSAGEIRO

Se solicitado pelo Usuário, a Assistência disponibilizará profissionais previamente cadastrados para realizar serviços de entrega/busca no Brasil a pedido do Usuário.

Este serviço será prestado somente em horário comercial.

RESERVAS DE RESTAURANTES, SHOWS, HOTÉIS, VÔOS

Se solicitado pelo Usuário, a Assistência providenciará, desde que disponível, a reserva de restaurantes (Rio, São Paulo e Salvador), shows (Rio, São Paulo, Salvador, NY, Londres, Paris, Lisboa e Viena), hotéis e vôos (âmbito nacional e internacional).

SERVIÇOS DE TÁXI 24 HORAS

Se solicitado pelo Usuário, a Assistência organiza o envio de táxi previamente cadastrado à residência do Usuário ou ao local que o mesmo determinar para levar ou buscar pessoas.

Serviço 24 horas por dia e 7 dias por semana.

É de responsabilidade exclusiva do Usuário o pagamento dos valores decorrentes da execução dos serviços solicitados, devendo quitar tais valores diretamente aos Prestadores.

6. EXCLUSÕES

-
- **ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:**
 - **EXECUÇÃO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DAS ASSISTÊNCIAS PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;**

- **DESPESAS DE QUALQUER NATUREZA QUE EXTRAPOLEM ÀQUELAS DEFINIDAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS, SEJAM DE RESPONSABILIDADE DA ASSISTÊNCIA CONCIERGE**
- **INFORMATIVO, OU AINDA CONTRATADOS DIRETAMENTE PELO USUÁRIO, SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA CENTRAL DE ASSISTÊNCIA;**
- **SERVIÇOS QUE NÃO SEJAM SOLICITADOS DIRETA E COMPROVADAMENTE PELO CLIENTE, CUMPRINDO OS REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS PELO PRESENTE INSTRUMENTO; E**
- **PROCEDIMENTOS QUE CARACTERIZEM MÁ-FÉ OU FRAUDE DO USUÁRIO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA CONCIERGE INFORMATIVO, OU POR QUALQUER MEIO, BEM COMO SE O USUÁRIO PROCURAR OBTER BENEFÍCIOS ILÍCITOS DOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA CONCIERGE INFORMATIVO.**
- **A ASSISTÊNCIA CONCIERGE INFORMATIVO TEM CARÁTER EXCLUSIVAMENTE INFORMATIVO E DE INDICAÇÃO DE PROFISSIONAIS, SENDO QUE TODAS AS DESPESAS DECORRENTES DOS SERVIÇOS PRESTADOS SÃO DE EXCLUSIVA RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO.**
- **QUALQUER RECLAMAÇÃO QUANTO À QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELOS PRESTADORES, ESTABELECIMENTOS E PROFISSIONAIS, DEVERÁ SER ENCAMINHADA E RESOLVIDA DIRETAMENTE PELO USUÁRIO COM OS PRESTADORES DO SERVIÇO, FICANDO A ASSISTÊNCIA ISENTA DE QUALQUER RESPONSABILIDADE NESTE SENTIDO, A QUALQUER TEMPO E A QUALQUER TÍTULO.**
- **A ASSISTÊNCIA CONCIERGE INFORMATIVO NÃO REALIZARÁ NENHUM PEDIDO QUE SEJA CONSIDERADO, A CRITÉRIO DA ASSISTÊNCIA, COMO:**
- **PARA REVENDA, PROFISSIONAL OU PROPÓSITOS COMERCIAIS;**
- **VIRTUALMENTE IMPOSSÍVEL OU INEXEQUÍVEL;**
- **SUJEITO A RISCO (POR EXEMPLO, FONTES ILEGAIS);**
- **UMA VIOLAÇÃO DA PRIVACIDADE DE OUTRA PESSOA;**
- **UMA VIOLAÇÃO DAS LEIS NACIONAIS E INTERNACIONAIS;**
- **ANTIÉTICO OU IMORAL;**
- **PESQUISA DE PREÇO PARA ENCONTRAR ITENS COM DESCONTOS.**