

SERVEI
DE PERSONAL
CONCIERGE

MASTERCARD WORLD ELITE

B

S

S

Deixi's atendre pel seu
PERSONAL CONCIERGE
(902 105 367).

Al seu servei les 24 hores
de qualsevol dia de l'any
per al que vostè necessiti.



Servei d'atenció exclusiu per a titulars de targetes MasterCard Black:

Llista detallada de serveis Concierge:

1. SERVEIS DE CONFORT

Garanties aplicables a Espanya i a l'estranger.

1.1 SERVEIS D'INFORMACIÓ (SERVEIS DE LÍNIA DIRECTA)

1.1.1 ASSESSORAMENT SOBRE SALUT I SOBRE EL VIATGE EN GENERAL

AXA Assistance proporcionarà al client una sèrie detallada de consells sobre salut i sobre el viatge en general que s'han de tenir en compte abans i durant el viatge:

- Consells sobre el clima i la meteorologia.
- Informació sanitària, que inclou vacunes necessàries, precaucions i recomanacions generals.
- Legislació relativa a l'entrada i la sortida del país, inclosos els requisits relatius a passaports i visats, importació i exportació, limitacions, direccions i números de telèfon d'ambaixades i consolats.
- Festius nacionals, idiomes que es parlen al país, informació general sobre costums locals i protocol empresarial, festes nacionals i horaris laborals estàndard, zones horàries, voltatge que s'utilitza i assessorament sobre duanes.

Malgrat que es farà tot el possible per garantir que la informació proporcionada sigui correcta, AXA Assistance depèn de diverses fonts d'informació fora del seu control i, per tant, no es pot fer responsable de la fidelitat de la informació proporcionada.



Temps de resposta del servei:

el 90% de les sol·licituds es tramitaran en 30 minuts.

1.1.2 INFORMACIÓ SOBRE DIVISES

Els clients tindran accés a informació sobre divises internacionals que els proporcionarà AXA Assistance. Es podrà consultar la informació següent::

- Tipus de canvi.
- Restriccions d'importació/exportació.
- Normativa de l'impost del valor afegit (no s'inclou assessoria jurídica ni interpretació o anàlisi de la legislació sobre aquesta matèria).
- Valors de bitllets i monedes.
- Horaris bancaris.
- Festius nacionals.



Temps de resposta del servei:

el 90% de les sol·licituds es tramitaran en 30 minuts.

1.1.3 SERVEI DE CONSULTES RELACIONADES AMB ASSEGURANCES

AXA Assistance proporcionarà per terceres parts informació de primera línia per als clients en relació amb les indagacions sobre assegurances on les parts hagin acordat el format de les respostes que cal proporcionar. En cas que les respostes acordades no satisfacin les necessitats del client, o per alguna altra indagació no acordada, AXA Assistance efectuarà una transferència en viu a la companyia d'assegurances indicada.



Temps de resposta del servei:

el 90% de les sol·licituds es tramitaran immediatament.

1.2 SERVEIS D'ASSISTÈNCIA EN VIATGES I ASSISTÈNCIA PERSONAL

1.2.1 REFERÈNCIES SOBRE BANCOS, OFICINES D'ENVIAMENT DE DINERS I XARXES DE CAIXERS AUTOMÀTICS

AXA Assistance indicarà al client els llocs on pot obtenir diners en efectiu amb més facilitat i li proporcionarà referències sobre bancs, oficines d'enviament de diners i xarxes de caixers automàtics.

1.2.2 ASSISTÈNCIA PER TROBAR DINERS EN EFECTIU EN CAS D'EMERGÈNCIA

AXA Assistance indicarà al client el lloc més idoni per obtenir diners en efectiu per mitjà de xarxes de caixers automàtics i entitats financeres. Si aquests mitjans no estiguessin disponibles, AXA Assistance assessorarà el client per trobar altres mitjans per obtenir diners en efectiu.

1.2.3 REFERÈNCIES LEGALS

AXA Assistance facilitarà referències sobre advocats i altres proveïdors de serveis d'assessoria jurídica. Aquesta informació inclourà el nom del proveïdor del servei, l'adreça, el número de telèfon, l'horari d'oficina, l'especialitat i els idiomes amb què treballa. Sempre que AXA Assistance tingui la informació necessària, facilitarà al client el nom de dos o més proveïdors d'assistència legal, amb la finalitat que el client tingui la possibilitat d'escollir.

AXA Assistance s'esforçarà per assegurar-se que els professionals que recomana compleixen els nivells raonables de competència i ètica professional al país o la ciutat on es troba el viatger. AXA Assistance farà un seguiment amb el client en cada cas per assegurar-se que el servei prestat ha estat satisfactori.

1.2.4 SERVEI D'INTÈRPRET TELEFÒNIC

AXA Assistance posa a disposició dels seus clients serveis en línia d'interpretació d'idiomes les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana, els 365 dies de l'any.

El client tindrà accés a serveis d'interpretació a tot el món, per al seu ús personal (el servei no es pot utilitzar per a operacions comercials).

Mitjançant el personal del centre de comunicacions del client, es podrà accedir a una traducció verbal de o a l'anglès i altres idiomes comuns.*

En cas que un idioma no estigués disponible, AXA Assistance organitzarà la interpretació per part d'un proveïdor de serveis.



Temps de resposta del servei:

IDIOMES PRINCIPALS:

el 90% de les sol·licituds es tramitaran en 10 minuts.



IDIOMES ADDICIONALS:

el 90% de les sol·licituds es tramitaran en 30 minuts.

**AXA Assistance no serà responsable de cap interpretació errònia pel que fa a aquest servei, i en tots els casos s'aplicarà una exempció de responsabilitat legal.*

1.2.5 ASSISTÈNCIA EN CAS DE PÈRDUA O ROBATORI DE XECS DE VIATGE

Lloc on es realitza el servei: punts de venda autoritzats a tot el món.

Aquells clients que hagin patit la pèrdua o el robatori dels seus xecs de viatge es podran beneficiar de l'assistència d'AXA Assistance per informar de la pèrdua o el robatori i rebre assessorament i ajuda per reemborsar-los.



Temps de resposta del servei:

el 90% de les sol·licituds es tramitaran en 15 minuts

(quan se n'hagi autoritzat el pagament).

1.2.6 ASSISTÈNCIA EN CAS DE PÈRDUA O ROBATORI DEL PASSAPORT

Mitjançant l'accés als serveis d'AXA Assistance, s'informarà als clients que hagin patit la pèrdua o el robatori del passaport, dels números de telèfon, adreces i horaris d'obertura del consolat o l'ambaixada més propers i, si calgués, també es proporcionarà informació sobre els processos per tramitar el reemplaçament del passaport.

Si escau, AXA Assistance intentarà posar-se en contacte amb amics o familiars en nom del client perquè l'ajudin a proporcionar còpies de la documentació que sol·liciti l'ambaixada o el consolat.



Temps de resposta del servei:

el 90% de les sol·licituds es tramitaran en 15 minuts.

1.3 SERVEIS D'ASSISTÈNCIA MÈDICA URGENT EN VIATGES

1.3.1 CONSULTA MÈDICA, AVALUACIÓ I RECOMANACIONS DE VIATGES

En cas d'hospitalització del client, es farà una supervisió mèdica a temps real durant tot el període d'hospitalització. En cas d'urgència mèdica, AXA Assistance establirà i mantindrà contacte amb el personal mèdic que atén el client, amb la finalitat de supervisar el tractament, la seva evolució i la qualitat de l'assistència prestada. L'equip de professionals mèdics d'AXA Assistance i coordinadors experts en assistència estaran en contacte permanent amb el centre mèdic fins que el client finalitzi el tractament, és a dir, quan li hagin donat d'alta. Si calgués, AXA Assistance mantindrà una comunicació contínua amb els familiars del client, el seu ocupador, el seu metge i la seva assegurança mèdica amb la finalitat de facilitar al màxim totes les gestions i donar suport psicològic al client en un moment de crisi.

El nostre procés de supervisió mèdica inclou la selecció del metge o de l'hospital que farà el tractament i el control del tractament del client, per garantir la qualitat i idoneïtat de l'assistència i, si fos el cas, assegurar-se del control de despeses. El nostre personal es posarà en contacte amb els metges que tractin el client i, si és necessari, es sol·licitarà la intervenció dels metges d'un dels nostres centres d'emergència de la zona, que recomanarà tractament sempre que calgui i també l'evacuació del pacient si fos el cas. Les decisions relacionades amb la supervisió mèdica les prendrà el director mèdic d'AXA Assistance segons la seva experiència mèdica i la de l'equip de metges i infermeres amb què col·labora.

AXA Assistance compta amb un equip mèdic en plantilla que inclou metges i infermeres amb molta experiència en transport mèdic d'urgència i assistència en viatges.

1.3.2 REFERÈNCIES DE PROVEÏDORS DE SERVEIS MÈDICS

AXA Assistance facilitarà al client els noms de proveïdors de serveis mèdics preferits de la nostra base de dades, entre els quals figuren metges d'atenció primària, clíniques i hospitals. Per metges d'atenció primària s'entén: dentistes, metges de capçalera o de medicina general, internistes, oftalmòlegs, ginecòlegs, traumatòlegs i pediatres. Al client se li facilitarà el nom, l'adreça, el número de telèfon, l'horari d'oficina i, si fos el cas, els idiomes de treball d'aquests professionals. AXA Assistance facilitarà el nom d'un professional individual o d'un hospital o centre d'urgències segons la naturalesa de la situació, el lloc on es trobi el client i l'hora del dia. AXA Assistance estarà en contacte permanent amb el client en cada cas amb la finalitat de garantir que el servei prestat és satisfactori i que el client no necessita més assistència.

AXA Assistance pot facilitar, mitjançant criteris específics de selecció, referències d'especialistes mèdics a les principals ciutats i els seus voltants.

Els especialistes són metges diferents dels definits anteriorment com a metges d'atenció primària i entre ells hi ha al·lèrgòlegs, cardíologs i endocrins.

1.3.3 CONSULTA AL DOMICILI

Per a la comoditat del client, AXA Assistance organitzarà l'enviament d'un metge d'atenció primària a l'hotel o al lloc on es trobi el client en aquell moment. Encara que AXA Assistance faci tot el que estigui al seu abast, aquest servei no està disponible en tots els països ni regions. En cas que el metge no es pugui desplaçar al lloc on es troba el client, AXA Assistance oferirà al client altres opcions. S'entén i acorda expressament que totes les despeses són responsabilitat exclusiva del client i/o de la seva família.

1.3.4 ENVIAMENT DE MEDICAMENTS PRESCRITS PER UN FACULTATIU

AXA Assistance ajudarà el client a reemplaçar medicaments o altres objectes importants de prescripció mèdica, com ulleres o lents de contacte, en cas que els hagi perdut o extraviat. AXA Assistance intentarà trobar un proveïdor local que pugui proporcionar el reemplaçament o, si no fos possible, organitzarà l'enviament urgent del medicament o objecte o el seu equivalent (d'acord amb la legislació local).

1.4 SERVEIS PERSONALS

El servei de serveis personals d'AXA Assistance consta de diversos serveis diferents, cadascun amb la seva pròpia descripció, que es detallen en les pàgines següents.

A més dels serveis que s'indiquen a la llista, AXA Assistance intentarà per tots els mitjans proporcionar qualsevol altre servei que el client pugui sol·licitar periòdicament, amb subjecció a:

- Disponibilitat del servei.
- Disponibilitat d'un proveïdor de serveis reconegut.
- Legislació i restriccions locals i globals.

Si fos el cas, el representant del servei d'atenció al client farà la reserva acordada o la comanda pertinent en nom del client, utilitzant les dades de la seva targeta de crèdit o de dèbit. El client serà responsable directament amb el proveïdor de serveis de la liquidació definitiva dels càrrecs.

Totes les reserves que s'efectuïn en nom del client estaran subjectes als termes i les condicions pròpies del proveïdor de serveis.

Qualsevol despesa que es cobri en cas de cancel·lació o si el client no es presenta, independentment del motiu, serà responsabilitat del client.

AXA Assistance no serà responsable de qualsevol error, omisió o negligència que siguin ocasionats pel proveïdor de serveis.

1.4.1 SERVEI DE NOTÍCIES NACIONALS I INTERNACIONALS

Aquest servei proporciona titulars de notícies internacionals actualitzades, notícies, informació i resultats esportius internacionals i locals (de les principals ciutats i poblacions de tot el món), i notícies sobre economia. Es proporcionarà la informació següent:

- Títols i accions.
- Articles de notícies.
- Articles sobre els esports principals.



Temps de resposta del servei:

el 90% de les sol·licituds es tramitaran en 30 minuts.

1.4.2 REFERÈNCIES I RESERVES DE RESTAURANTS

Sempre que pugui, AXA Assistance proporcionarà informació sobre restaurants i el tipus de cuina que ofereixen de les principals ciutats del món.

Podem oferir assessorament sobre:

- Tipus de cuina.
- Preu orientatiu.
- Emplaçament i dades de contacte.
- Estrelles que té el restaurant.
- Acceptació de targetes de crèdit.

Sempre que sigui possible, el representant del servei d'atenció al client efectuarà (si el client ho sol·licita) la reserva en nom del client, a qui se sol·licitaran les dades de la targeta de crèdit o de dèbit per garantir la reserva. Es proporcionaran detalls de qualsevol número de reserva.

El client serà responsable directament amb el restaurant del pagament de totes les factures.

S'ha de tenir en compte que el restaurant es pot reservar el dret de fer un càrrec en la targeta de crèdit o de dèbit del client en cas que el client cancel·li la reserva o no es presenti al restaurant.

AXA Assistance no serà responsable si el restaurant no proporciona els serveis reservats.



Temps de resposta del servei:

el 90% de les sol·licituds es tramitaran en 30 minuts.

1.4.3 INFORMACIÓ I REFERÈNCIES D'ESPECTACLES I ESDEVENIMENTS LOCALS

Servei d'hospitalitat i d'entrades per a esdeveniments.

El client tindrà accés a esdeveniments culturals i esportius en els principals països mitjançant l'ús dels serveis d'AXA Assistance i d'agències de venda d'entrades autoritzades, que proporcionaran informació sobre la disponibilitat o les tarifes i, una vegada autoritzat el pagament, la informació per recollir o lliurar les entrades adquirides.

Els esdeveniments als quals es pot accedir són, entre altres:

- Esports.
- Teatre.
- Art i cultura.
- Hospitalitat.
- Esdeveniments socials.

El representant del servei d'atenció al client farà la reserva pertinent en nom del client, utilitzant les dades de la seva targeta de crèdit o de dèbit.

És possible que es facin càrrecs per cancel·lacions o si el client no es presenta. Algunes agències de venda d'entrades poden cobrar un càrrec addicional sobre el valor nominal de l'entrada per reserves d'última hora. Totes les reserves que es facin en nom del client estaran subjectes als termes i les condicions pròpies de l'agència de venda d'entrades.



TEMPS DE RESPOSTA DEL SERVEI:

SERVEI ESTÀNDARD:

el 90% de les sol·licituds es tramitaran en 30 minuts.



SERVEI ESPECIALITZAT

(esdeveniments especials, reserves d'última hora):

el 90% de les sol·licituds es tramitaran en 6 hores.

1.4.4 SERVEI D'INFORMACIÓ I RESERVES DE VOLS

Lloc de realització del servei:

- Aeroports.
- Oficines de línies aèries.
- Lliurament directe

AXA Assistance, sempre que sigui possible, farà reserves de vols regulars i emetrà bitllets d'avió per als clients a tot el món. El representant del servei d'atenció al client atindrà la trucada i proporcionarà la millor solució per satisfer les necessitats del client. AXA Assistance oferirà informació completa sobre vols pel que fa a:

- Horaris de vols regulars.
- Preus.
- Restriccions.
- Correspondències.

Assessorament sobre la millor opció perquè el client rebi els seus bitllets.

El cost dels bitllets, els impostos aplicables i les despeses d'enviament (en cas que calgui un enviament especial) es carregaran a la targeta de crèdit o de dèbit del client. Tots els bitllets estan subjectes als termes i les condicions estàndard de les línies aèries pertinents.



Temps de resposta del servei:

SOL·LICITUD DE TARIFES PER A BITLLETS SENZILLS:

el 90% de les sol·licituds en què la sortida del client tingui lloc en un termini inferior a 24 hores es tramitaran en 10 minuts.



SOL·LICITUDS PER A DESTINACIONS MÚLTIPLES:

el 90% de les sol·licituds per a tarifes de viatges complexes i amb itineraris múltiples es tramitaran en un termini de 24 hores.

1.4.5 SERVEI D'INFORMACIÓ I RESERVES D'HOTEL

Sempre que sigui possible, AXA Assistance proporcionarà al client assessorament i ajuda per efectuar reserves d'allotjament a tot el món.

Es proporcionarà la informació següent:

- Tipus d'allotjament.
- Serveis disponibles.
- Tarifes de les habitacions i preus en general.
- Hores de sortida.
- Informació sobre l'emplaçament.

El representant del servei d'atenció al client farà la reserva en nom del client, a qui se sol·licitaran les dades de la seva targeta de crèdit o de dèbit per garantir la reserva a l'hotel. Es proporcionaran detalls de qualsevol número de reserva.

El client serà responsable directament amb l'hotel del pagament de totes les factures. Cal que es tingui en compte que els hotels es poden reservar el dret d'efectuar un càrrec en la targeta de crèdit o de dèbit del client en cas que el client cancel·li la reserva o no ocupi l'allotjament.

Totes les reserves estan subjectes als termes i les condicions estàndard de l'hotel, i AXA Assistance no serà responsable si l'hotel no proporciona l'allotjament reservat.



Temps de resposta del servei:

RESERVES DE DISPONIBILITAT D'ÚLTIMA HORA:

el 90% de les sol·licituds en què la sortida del client tingui lloc en un termini inferior a 24 hores es tramitaran en 2 hores.



RESERVAS ESTÀNDAR:

el 90% de les sol·licituds es tramitaran en 4 hores.



RESERVES PER A MÉS D'UN HOTEL, EMPLAÇAMENTS POC FREQUENTS O AMB REQUISITS PERSONALITZATS:

el 90% de las solicitudes se tramitarán en 24 horas.

1.4.6 SERVEI D'INFORMACIÓ DE PAQUETS DE VACANCES

AXA Assistance col·laborarà amb els principals proveïdors de paquets de vacances.



Temps de resposta del servei:

el 90% de les sol·licituds es tramitaran de manera immediata.

1.4.7 SERVEI D'INFORMACIÓ SOBRE FERROCARRIL I FERRI

Sempre que sigui possible, AXA Assistance proporcionarà al client informació relativa als horaris programats de sortida i arribada dels serveis de ferrocarril i ferri.



Temps de resposta del servei:

el 90% de les sol·licituds es tramitaran en 10 minuts.

1.4.8 SERVEI DE MISSATGERIA

El client té disponible un servei de missatgeria internacional, subjecte a restriccions internacionals i geogràfiques, per enviar i recollir documents o articles no prohibits. AXA Assistance proporcionarà al client informació sobre les tarifes aproximades i els tràmits. En alguns casos, el client serà responsable d'emplenar la documentació important, incloses les declaracions de duanes i les disposicions relatives a l'assegurança.



Temps de resposta del servei:

el 90% de les sol·licituds es tramitaran en 1 hora.

Realització del servei: segons l'horari de l'empresa de missatgeria.

És possible que s'efectuïn càrrecs en cas de cancel·lació.

Totes les sol·licituds de serveis de missatgeria que s'efectuïn en nom del client estaran subjectes als termes i les condicions pròpies de l'empresa de missatgeria pertinent.

1.4.9 SERVEI D'INFORMACIÓ I RESERVES DE LLOGUER D'AUTOMÒBILS

Sempre que sigui possible, AXA Assistance proporcionarà al client assessorament i ajuda per llogar automòbils a tot el món. Es proporcionarà la informació següent:

- Emplaçament i horaris d'obertura de les empreses de lloguer, informació sobre la recollida i devolució del vehicle.
- Tipus de vehicles disponibles.
- Tarifes per tipus de vehicles i durada del lloguer.
- Requisits específics de l'assegurança i les tarifes quan calgui.

El representant del servei d'atenció al client farà la reserva en nom del client, a qui se sol·licitaran les dades de la seva targeta de crèdit o de dèbit per garantir la reserva. Es proporcionaran detalls de qualsevol número de reserva.

El client serà responsable directament amb l'empresa de lloguer d'automòbils del pagament de totes les factures.

Cal que es tingui en compte que l'empresa de lloguer d'automòbils es pot reservar el dret de fer un càrrec en la targeta de crèdit o de dèbit del client en cas que el client cancel·li la reserva o no es presenti per fer servir el vehicle llogat. Els clients han de tenir en compte que la cobertura de l'assegurança pot variar segons el país on es llogui el vehicle.

Totes les reserves estan subjectes als termes i les condicions estàndard de l'empresa de lloguer d'automòbils, i AXA Assistance no serà responsable en cas que l'empresa de lloguer d'automòbils no proporcioni el vehicle reservat.



Temps de resposta del servei:

el 90% de les sol·licituds es tramitaran en 30 minuts.

1.4.10 SERVEI D'AUTOMÒBIL AMB XOFER

AXA Assistance pot, en gairebé totes les principals ciutats de tot el món, organitzar serveis de xofer per a trasllats cap a i des de l'aeroport, reunions i esdeveniments. També és possible proporcionar vehicles de luxe per a aquells clients que vulguin un vehicle amb xofer durant el seu viatge. Aquest és un servei discret, amb vehicles i xofers de luxe, i està disponible per a tots els clients que vulguin un servei privilegiat per a viatges especials.

Tots els vehicles són de gamma alta.

Tots els xofers tenen formació.

Serveis de recepció professional, reserves i control operatiu.

Temps d'espera a l'aeroport sense càrrec.

El representant del servei d'atenció al client farà la reserva en nom del client, a qui se sol·licitaran les dades de la seva targeta de crèdit o de dèbit per garantir la reserva. Es proporcionaran detalls de qualsevol número de reserva.

El client serà responsable directament amb el proveïdor del servei del pagament de totes les factures. Cal que es tingui en compte que l'empresa de lloguer de vehicles pot reservar-se el dret de fer un càrrec a la targeta de crèdit o de dèbit del client en cas que el client cancel·li la reserva o no es presenti al lloc indicat.

AXA Assistance no serà responsable en cas que el proveïdor no proporcioni els serveis reservats.



Temps de resposta del servei:

el 90% de les sol·licituds es tramitaran en 1 hora.

1.4.11 TRASLLATS DES DE I CAP A L'AEROPORT

Sempre que sigui possible, AXA Assistance farà les reserves per als clients per traslladar-los des de l'aeroport fins a les seves destinacions o viceversa.



Temps de resposta del servei:

AXA Assistance pot oferir la confirmació immediata dels trasllats des de o cap als aeroports internacionals als països següents:*

| | |
|-------------------------|---------------|
| Austràlia | Regne Unit |
| Àustria | Malàisia |
| Bèlgica | Països Baixos |
| Finlàndia | Nova Zelanda |
| França | Polònia |
| Alemanya | Rússia |
| Grècia | Singapur |
| Hong Kong | Sud-àfrica |
| Irlanda | Espanya |
| Itàlia | Suècia |
| Japó | Suïssa |
| Unió dels Emirats Àrabs | Estats Units |

En els altres punts d'entrada principals cal comunicar l'arribada amb 24 hores d'antelació.

El representant del servei d'atenció al client farà la reserva en nom del client utilitzant les dades de la seva targeta de crèdit o de dèbit. El client serà responsable directament amb l'empresa que proporcioni el trasllat des de o cap a l'aeroport de la liquidació definitiva dels càrrecs.

És possible que s'efectuïn càrrecs per cancel·lacions o si el client no es presenta al lloc indicat.

Totes les reserves que es facin en nom del client estaran subjectes als termes i les condicions pròpies de l'empresa que proporcioni el trasllat des de o cap a l'aeroport.

** Subjecte a modificacions periòdiques.*

1.4.12 SERVEI DE CANGUR PER A NENS

AXA Assistance pot proporcionar un servei de cangur per a nens a diversos països de tot el món.

Sempre que sigui possible proporcionar aquest servei, un representant del servei d'atenció al client proporcionarà al client detalls concrets o informació general que inclourà:

- Dades de contacte.
- Preus orientatius.
- Requisits pel que fa a condicions.

El client serà responsable directament amb l'empresa de serveis de la liquidació dels càrrecs del servei.



Temps de resposta del servei:
el 90% de les sol·licituds es tramitaran en 30 minuts.

1.4.13 CURA D'ANIMALS DE COMPANYIA

AXA Assistance pot proporcionar un servei de cura d'animals de companyia en diversos països de tot el món. Sempre que sigui possible proporcionar aquest servei, un representant del servei d'atenció al client proporcionarà al client detalls concrets o informació general, incloent-hi:

- Dades de contacte.
- Preus orientatius.
- Requisits pel que fa a condicions.

El client serà responsable directament amb l'empresa de serveis de la liquidació dels càrrecs del servei.



Temps de resposta del servei:
el 90% de les sol·licituds es tramitaran en 30 minuts.

1.4.14 LLOGUER D'AVIONETES PRIVADES I HELICÒPTERS

AXA Assistance pot proporcionar al client accés durant tot l'any a serveis de lloguer d'avionetes privades i helicòpters.



Temps de resposta del servei:
el 90% de les sol·licituds es tramitaran en 24 hores.

Les sol·licituds dels clients s'atendran de 9.00 a 17.00 hores (GMT), de dilluns a divendres.

Les reserves, l'assegurança i el pagament es concretaran directament entre el client i l'empresa de lloguer. És possible que es facin càrrecs per cancel·lacions o en cas que el client no es presenti al lloc indicat. Totes les reserves que es facin en nom del client estaran subjectes als termes i les condicions pròpies de l'empresa de lloguer.

1.4.15 SERVEI DE RESERVA DE SERVEIS PER A EMPRESSES

Sempre que sigui possible, AXA Assistance proporcionarà l'accés a una xarxa de més de 250 oficines per a executius a les principals ciutats de destinació internacionals. Els serveis habituals inclouen tot el que un viatger de negocis pot necessitar, com per exemple:

- Assistència personal i suport de secretariat.
- Accés a Internet.
- Missatgeria.
- Reserva de sales de reunió.
- Entrades a fires comercials.
- Interpretació urgent o referències de traductors.
- Lloguer d'equips (ordinadors, telèfons mòbils, etc.).
- Informació cultural important i protocol.

És possible que es facin càrrecs per cancel·lacions o en cas que el client no es presenti al lloc indicat. Totes les reserves que s'efectuïn en nom del client estaran subjectes als termes i les condicions pròpies del proveïdor de serveis.

1.4.16 SERVEI D'INFORMACIÓ SOBRE CAMPS DE GOLF

AXA Assistance pot proporcionar informació sobre els principals camps de golf a diversos països de tot el món.

Sempre que sigui possible proporcionar informació sobre camps de golf locals, un representant del servei d'atenció al client proporcionarà al client detalls concrets o informació general que inclou:

- Dades de contacte.
- Preu orientatiu.
- Requisits pel que fa al handicap.
- Especificacions del camp.
- Instal·lacions.

Sempre que sigui possible, i amb subjecció a la política de reserves de punts de sortida pròpia de cada camp, AXA Assistance comprovarà la disponibilitat d'horaris dels punts de sortida, confirmarà els requisits necessaris pel que fa a handicaps específics* i, un cop d'acord, farà la reserva en nom del client utilitzant les dades de la seva targeta de crèdit o de dèbit. El client serà responsable directament amb el camp de golf de la liquidació definitiva dels càrrecs.

És possible que es facin càrrecs per cancel·lacions o en cas que el client no es presenti al lloc indicat. Totes les reserves que s'efectuïn en nom del client estaran subjectes als termes i les condicions pròpies del camp de golf.



Temps de resposta del servei:

el 90% de les sol·licituds es tramitaran en 30 minuts.

* És possible que es demani una prova que certifiqui el handicap.

1.4.17 ENVIAMENT DE FLORS

En col·laboració amb una reconeguda empresa de floristeria internacional, AXA Assistance, sempre que sigui possible, organitzarà l'enviament d'un arranjament floral o un ram de flors de temporada seleccionat en nom del client.

Mitjançant l'ús d'una xarxa d'emplaçaments a tot el món, aquest servei inclou:

- Una selecció d'arranjaments florals i rams de flors d'una llista predefinida.
- Possibilitat d'incloure un missatge breu.
- Enviament a la majoria de les principals ciutats i poblacions de tot el món.
- Preu tot inclòs.
- Diverses possibilitats de temps de lliurament.

El representant del servei d'atenció al client farà la comanda en nom del client, utilitzant les dades de la seva targeta de crèdit o de dèbit.



Temps de resposta del servei:

el 90% de les sol·licituds es tramitaran en 30 minuts.

És possible que es facin càrrecs en cas de cancel·lació.

Totes les sol·licituds d'enviament de flors que s'efectuïn en nom del client estaran subjectes als termes i les condicions pròpies de l'empresa de floristeria pertinent.

1.4.18 ENVIAMENT DE REGALS

AXA Assistance organitzarà l'enviament de regals de qualitat en nom del client a destinataris que es trobin als principals emplaçaments de tot el món. El representant del servei d'atenció al client podrà assessorar el client pel que fa a:

- Selecció del regal.
- Enviament adequat.

- Implicacions culturals.
- Restriccions d'exportació i importació.
- Preus.
- Possibilitats de temps de lliurament.

El representant del servei d'atenció al client efectuarà la comanda pertinent en nom del client utilitzant les dades de la seva targeta de crèdit o de dèbit.



Temps de resposta del servei:
el 90% de les sol·licituds es tramitaran en 30 minuts.

És possible que s'efectuïn càrrecs en cas de cancel·lació.

Totes les sol·licituds d'enviament de regals que es facin en nom del client estaran subjectes als termes i les condicions pròpies del minorista pertinent.

1.4.19 OBJECTES DIFÍCILS DE TROBAR

Localització d'articles difícils de trobar: edicions esgotades, objectes d'art i articles exclusius.

AXA Assistance organitzarà la recerca i localització d'articles difícils de trobar com, per exemple, edicions esgotades, objectes d'art i articles exclusius. AXA Assistance té l'obligació de mitjans però no la de resultats.



Temps de resposta del servei:
el 90% de les sol·licituds es contestaran en 48 hores.

És possible que es facin càrrecs en cas de cancel·lació.

Totes les despeses relacionades amb les sol·licituds del client aniran a càrrec seu.

2. SERVEIS D'ASSISTÈNCIA A CASA

Garanties només aplicables a Espanya.

2.1 SERVEIS ELÈCTRICS

En cas d'emergència causada per danys en la instal·lació elèctrica de la llar i que afectin el subministrament elèctric, AXA Assistance li enviarà un electricista qualificat perquè faci les reparacions d'urgència necessàries per resoldre la decisió de subministrament, excloent-ne qualsevol mena d'aparell elèctric.

Qualsevol error en el subministrament elèctric causat per aparells elèctrics espatllats no es considerarà una reparació d'urgència.



Temps de resposta del servei:

el 90% de les sol·licituds es tramitaran immediatament.

És possible que es facin càrrecs en cas de cancel·lació.

Totes les despeses relacionades amb les sol·licituds del client aniran a càrrec seu.

2.2 SERVEIS DE FONTANERIA I SANITARIS

En cas d'emergència com a conseqüència d'escapaments i/o obturacions en el sistema de canonades d'aigua o de sanitaris, AXA Assistance li enviarà un lampista qualificat perquè valori l'emergència notificada i hi faci les reparacions d'urgència necessàries.



Temps de resposta del servei:

el 90% de les sol·licituds es tramitaran immediatament.

És possible que es facin càrrecs en cas de cancel·lació.

Totes les despeses relacionades amb les sol·licituds del client aniran a càrrec seu.

2.3 SERVEIS DE MANYERIA

Si el client no pot entrar a la seva llar i no té cap possibilitat d'accedir-hil, AXA Assistance li enviarà un manyà qualificat perquè li faciliti l'accés a l'habitatge.



Temps de resposta del servei:

el 90% de les sol·licituds es tramitaran immediatament.

És possible que es facin càrrecs en cas de cancel·lació.

Totes les despeses relacionades amb les sol·licituds del client aniran a càrrec seu.

2.4 SERVEIS DE DESINSECTACIÓ, DESRATITZACIÓ I DESINFECCIÓ

En cas de plaga o invasió a la casa del client, AXA Assistance li enviarà una empresa de desinsectació, desratització i desinfecció perquè adopti les mesures d'urgència oportunes.



Temps de resposta del servei:

el 90% de les sol·licituds es tramitaran immediatament.

És possible que es facin càrrecs en cas de cancel·lació.

Totes les despeses relacionades amb les sol·licituds del client aniran a càrrec seu.

2.5 ASSISTÈNCIA PER A EQUIPS D'AIRE CONDICIONAT

Si es produís una emergència derivada del mal funcionament o del no funcionament del sistema d'aire condicionat, AXA Assistance li enviarà un tècnic qualificat perquè porti a terme les reparacions d'urgència necessàries per resoldre la decisió.



Temps de resposta del servei:

el 90% de les sol·licituds es tramitaran immediatament.

És possible que es facin càrrecs en cas de cancel·lació.

Totes les despeses relacionades amb les sol·licituds del client aniran a càrrec seu.