

## Concierge Services

Concierge es un servicio élite para ayudarle a hacer sus reservaciones para restaurantes, comprar entradas para eventos, preparar las vacaciones soñadas, concertar lo necesario para sus actividades empresariales en el mundo entero, localizar artículos difíciles de encontrar, así como comprar y entregar regalos especiales. El costo de los bienes o servicios se factura a su tarjeta Platinum MasterCard.

### **Quiénes son elegibles:**

Los tarjetahabientes de Platinum MasterCard, sus cónyuges e hijos dependientes.

### **Dónde están disponibles los servicios:**

- Los servicios están disponibles en el mundo entero (es posible que se apliquen algunas restricciones)
- Podrían aplicarse restricciones en las regiones que se encuentren involucradas en un conflicto interno o internacional, o en aquellos países y territorios donde la infraestructura existente sea considerada inadecuada para garantizar el servicio. Usted puede comunicarse con Concierge antes de emprender un viaje, para confirmar si los servicios están disponibles o no en su(s) destino(s) de viaje.

### **El tipo de servicio que usted recibe:**

El Concierge le asistirá brindándole los siguientes servicios:

- Asistencia general:
  - Alquiler de automóviles y limusinas
  - Localización de tiendas minoristas/de especialidades
  - Investigación y comparación de productos
  - Referidos a servicios domésticos especializados
  - Referidos a servicios especializados
- Información cultural: El Concierge le proporcionará información sobre eventos y atracciones locales y/o en el extranjero, tales como conciertos, obras teatrales y eventos deportivos. Concierge también le proporcionará información sobre su destino antes del viaje, incluyendo información cultural esencial como, por ejemplo, protocolo y etiqueta.
- Recomendaciones y reservas de restaurantes: Concierge brinda acceso a una amplia red de distinguidos restaurantes a nivel nacional o cuando viaja al exterior. Si está buscando ese restaurante especial con una vista panorámica para una experiencia gastronómica excepcional, el Concierge puede recomendarle el lugar apropiado y asistirle con las reservas, cuando estén disponibles. Concierge le ayudará con información acerca de restaurantes, tal

como ubicación, tipo de cocina, horario de atención, vestuario requerido, rango de precios y opciones generales del menú.

- Información y coordinación de entretenimientos: Concierge puede asistirle con referidos para entradas a funciones de ópera, ballet, obras teatrales, conciertos, eventos deportivos y museos. Si la información no es suficiente, Concierge puede ayudarle a adquirir las entradas.
- Referidos y coordinación de servicios empresariales: Cuando esté de viaje, un Concierge asociado puede ayudarle proporcionándole interpretaciones de emergencia o referidos a traductores, alquiler de equipos empresariales (tales como computadora o teléfono celular) e información cultural esencial como, por ejemplo, protocolo y etiqueta.
- Recomendaciones sobre campos de golf: Concierge le proporcionará información y recomendaciones, así como tee times para campos de golf públicos y semiprivados en las principales ciudades.
- Información y asistencia para actividades recreativas:
  - Paseos y visitas a lugares de interés
  - Información sobre deportes recreativos
  - Referidos para gimnasios y centros de acondicionamiento físico
- Servicio de recomendaciones y coordinación de regalos: Concierge le proporcionará referidos y hará coordinaciones para arreglos florales, globos, cestas de regalos y paquetes, así como para ideas de regalos exclusivos específicos de acuerdo a sus necesidades. Se pueden proporcionar referidos y coordinaciones tanto a nivel nacional como internacional.
- Artículos difíciles de encontrar: Concierge le asistirá en relación con artículos difíciles de encontrar, tales como libros agotados, objetos de arte y artículos especializados. Concierge puede hacer las coordinaciones para la entrega de los artículos seleccionados en el destino de su elección.

**Costo de los servicios de asistencia proporcionados:**

- La mayoría de los servicios se ofrecen sin costo alguno para usted. Sin embargo, de acuerdo con las circunstancias y dependiendo de la naturaleza del servicio solicitado, el Servicio de Concierge puede tener que hacer un pago por adelantado en su nombre sujeto a la aprobación de usted. En ese caso, el pago por adelantado y los cargos de entrega relacionados serán reembolsados al Servicio de Concierge a través del débito de su Cuenta, sujeto a la aprobación previa del banco emisor. En caso de que el banco emisor no otorgue la aprobación del cargo, no se proporcionará la cobertura del pago o adelanto monetario.
- Usted será responsable de todos los costos y gastos relacionados con su solicitud. Todos los gastos serán cargados, en algunos casos antes de la compra, a la cuenta de su tarjeta,

independientemente del éxito de la búsqueda o de la aceptación por parte de usted de los productos o servicios para los cuales se hicieron las coordinaciones en su nombre.

- Concierge procurará obtener su autorización antes de hacer las coordinaciones para un servicio; en algunos casos podrá requerirse su autorización por escrito.
- Cuando se compran productos o servicios en su nombre:
  - Los artículos serán comprados o entregados de acuerdo con las regulaciones nacionales e internacionales.
  - Usted es en todo momento responsable de los aranceles y gastos de formalidades de impuestos y aduana.
  - Concierge recomienda que los artículos sean asegurados para envíos por correo y transporte marítimo, y no se responsabiliza por ninguna demora, pérdida, daño o consecuencia resultante.

**Condiciones/Limitaciones del servicio:**

Concierge no puede llevar a cabo ninguna solicitud que consideremos sea

- Para la reventa, con fines profesionales o comerciales
- Prácticamente imposible o irrealizable
- Sujeta a riesgos, por ejemplo, fuentes ilegales
- Una violación de la privacidad de otra persona
- Una violación de las leyes nacionales e internacionales
- Poco ética o inmoral
- Una búsqueda de precios de artículos con descuento
- Concierge se reserva el derecho de rechazar o dejar de trabajar en una solicitud en cualquier momento y no será responsable de ninguna consecuencia. Si se rechaza una solicitud, Concierge le alertará al respecto e intentará ofrecer una alternativa.
- Concierge se esforzará por usar en todo momento los proveedores que son reconocidos profesionalmente y confiables de acuerdo con la experiencia de Concierge; en casos en los que un servicio solicitado sólo pueda ser proporcionado por un proveedor que no cumpla con estos criterios, Concierge le informará sobre los posibles riesgos. Si usted de todas maneras desea utilizar los servicios de dicho proveedor, Concierge no acepta ninguna responsabilidad por los riesgos contraídos, las consecuencias que surjan de los mismos o la resolución de cualquier disputa con el servicio proporcionado.
- Concierge no acepta ninguna responsabilidad que surja de cualquier proveedor que no cumpla con sus obligaciones contraídas con usted.

Para asistencia las 24 horas, comuníquese con el ConciERGE a los siguientes teléfonos:

País	Número Local Libre de Cargos	Número del País de Residencia con Cobro Revertido
Argentina	N/A	+54-11-4370-8474
Brasil	0800-725-2025	+55-11-4196-8177
Chile	800-26-26-33	+54-11-4370-8474
Colombia	01-800-012-1274	+54-11-4370-8474
Méjico	01800-727-8490	N/A
Puerto Rico/Caribe	1-866-723-4549	1-312-935-3724
Perú	N/A	+54-11-4370-8474
Venezuela	N/A	+54-11-4370-8474
Otros países de América Central y América del Sur	N/A	+54-11-4370-8474