

Condiciones Generales Concierge

Se brinda asistencia en los preparativos e itinerarios de viaje, soporte de eventos especiales, información referente a lugares de entretenimiento y atracciones turísticas, regalos, envíos y otros servicios especializados Servicio durante las 24 horas todos los días del año. Información y asistencia que el usuario necesite en cualquier lugar del mundo.

Teléfonos de Asistencia

- **D. F. y Área Metropolitana: 5377 3842**
- **Resto de la República Sin Costo: 01 800 400 67 67**
- **En Estados Unidos: 1 866 3345002**
- **Desde el Extranjero por Cobrar: 00 52 55 5377 3842**

Descripción del Servicio.

Información de viajes.

- Coordinación de itinerarios y excursiones.
- Requisitos de visas, pasaportes, permisos de entrada, vacunas y documentación.
- Información meteorológica.
- Cotización y cambios de divisas.
- Información sobre el país y sus principales ciudades.
- Información sobre los usos y costumbres en los lugares que va a visitar.

Asistencia y arreglos en viaje.

- Reservación y confirmación de vuelos y hoteles,
- Reservaciones y arreglos para alquilar vehículos, incluyendo automóviles de lujo.
- Arreglos para comprar y enviar regalos.
- Servicios de traducción.
- Transmisión de mensajes urgentes.

Reservaciones.

- Informaciones sobre horarios y reservaciones o entradas para espectáculos especiales, para la ópera, el ballet, teatros, conciertos, museos y otras actividades y eventos culturales.
- Información sobre eventos deportivos.
- Información y reservaciones en restaurantes.

Información de entretenimiento.

- Excursiones y visitas a lugares de interés.
- Asesoramiento de horarios y reservaciones de canchas de tenis, campos de golf, spa, gimnasios y clubes deportivos.
- Información sobre los deportes especiales que puede practicar en el área.

Regalos y compras.

- Sugerencias, ideas y envío de regalos florales, canastas y paquetes de regalo.
- Localización de artículos difíciles de encontrar (*).
- Información sobre reconocidos lugares donde comprar.

(*) Se hará todo lo posible por satisfacer las solicitudes de los titulares. No obstante, éste se reserva el derecho de negarse a prestar los Servicios solicitados si los mismos fueran no razonables, a criterio exclusivo del Prestador.

Servicios especiales para ejecutivos.

- Asesoramiento para la elección de salones de conferencias en hoteles o centros ejecutivos.
- Intérpretes y traductores.
- Alquiler de equipos (computadoras, teléfonos celulares, etc).
- Información general sobre reglas de etiqueta y protocolo.
- Sugerencias para obtener servicios de apoyo.
- Referencias de asesores jurídicos.

Otros servicios.

- Orientación y gestión de trámites impositivos, licencias, transportación, entre otros. (*)
- Información sobre horarios de atención, costos y requisitos para la realización de trámites.
- Envío de las noticias más relevantes publicadas por los medios de comunicación al lugar donde se encuentra el Usuario.

(*) Se consideran trámites a todos aquellos que sean de acceso público, inclusive los impositivos. La orientación y gestión de trámites por parte del Prestador estará sujeta al consentimiento que pueda dar el organismo, institución o empresa elegido y que no requiera del contacto directo y exclusivo por parte del usuario para la concreción del mismo.

- ❖ La totalidad de los costos de adquisición vinculados a las solicitudes que formulen los usuarios y los gastos derivados de las mismas, tales como gastos de envío, impuestos aduaneros, locaciones, etc., estarán a cargo del usuario.

EXCLUSIONES

Serán causas excluyentes de los servicios de asistencia, los siguientes:

- a) Cuando EL USUARIO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza impida atender debidamente la situación de asistencia.
- b) Cuando EL USUARIO no acredite su personalidad como derechohabiente del servicio de asistencia.
- c) Cuando EL USUARIO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las condiciones generales.
- d) EL PRESTADOR no será responsable de los retrasos o incumplimientos debidos a causas de fuerza mayor o a las características administrativas o políticas especiales del lugar en que deban prestarse los servicios de asistencia.
- e) También quedan excluidos los servicios cuando sean derivación directa o indirecta de:
 1. Cualquier percance intencional así como la participación en actos criminales
 2. Los causados por mala fe del usuario.