

## **Términos y Condiciones del Servicio Concierge Personal**

- 1. Servicio**
- 2. Cobertura**
- 3. ¿Qué debe hacer si necesita utilizar el servicio?**
- 4. Alcances**
- 5. Procedimiento. Exclusiones y responsabilidades**

### **1. Servicio**

Concierge Personal, servicio para titulares y/o adicionales de tarjetas Visa Platinum y/o American Express Platinum emitidas por el Banco de Galicia y Buenos Aires S.A., brinda asistencia en los preparativos e itinerarios de un viaje de placer o negocios, reservaciones, soporte de eventos especiales, información referente a lugares de entretenimiento y atracciones turísticas, regalos, envíos y otros servicios especializados.

Este Servicio brinda atención exclusiva a las necesidades de los beneficiarios y se ocupa de todos aquellos pequeños pero importantes detalles.

Como titular de una cuenta Visa Platinum y/o American Express Platinum del Banco de Galicia y Buenos Aires S.A., Ud. y sus adicionales cuentan con el Servicio de Concierge Personal sin cargo a partir de la habilitación de las tarjetas de su cuenta.

El Servicio Concierge Personal es accesorio a las tarjetas VISA Platinum y/o American Express Platinum emitidas por el Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. y será prestado mientras éstas permanezcan operativas.

### **2. Cobertura**

Concierge Personal entiende por beneficiarios según el alcance de las condiciones del Servicio a:

Los titulares y adicionales de Tarjetas Visa Platinum y/o de Tarjetas American Express Platinum emitidas por el Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. que tengan domicilio legal y residencia habitual y permanente en la República Argentina.

Asimismo, cada titular de cuenta Visa Platinum del Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. podrá designar a una única tercera persona autorizada a realizar pedidos de información o reservas en su representación (siempre que tales reservas no exijan un desembolso de dinero). A tales efectos, el titular de cuenta Visa Platinum deberá completar el formulario que le será oportunamente entregado y remitirlo a la dirección indicada en tal formulario. La tercera persona autorizada no podrá efectuar consumos mediante el servicio Concierge Personal en representación del titular de cuenta Visa Platinum. En el caso de que el titular de cuenta Visa Platinum decidiera cambiar a la tercera persona autorizada deberá comunicar tal circunstancia al 0800-333-7528 (Centro de Atención Exclusivo Visa Platinum) y solicitar el envío de un nuevo formulario a los fines de completarlo conforme lo indicado precedentemente.

El Servicio Concierge Personal se brinda en todos los países del mundo excepto en aquellos que se encuentren involucrados en enfrentamientos bélicos internacionales o carentes de estructura.

### **3. ¿Qué debe hacer si necesita utilizar el servicio?**

Para utilizar Concierge Personal usted deberá comunicarse a los siguientes teléfonos, habilitados las 24hs todos los días del año:

- ♣ Desde la Argentina: 0-800-222-2628 (llamada sin cargo).
  - ♣ Desde el Exterior: (54-11) 4378-5923 (solicite a la operadora el Servicio de cobro revertido).(\*)
- Operadores especializados coordinarán integralmente su solicitud y lo mantendrán plenamente informado.

(\*) Si el país donde se encuentra no opera bajo la modalidad de cobro revertido con la Argentina, el Servicio Concierge Personal reintegrará el importe de las llamadas efectuadas previa presentación de los comprobantes originales del gasto.

### **4. Alcances**

#### **a) Conveniencia y atención personalizada.**

El exclusivo servicio Concierge Personal le ahorra tiempo y lo ayuda a simplificar su vida, brindándole valiosos beneficios:

- ♣ La esmerada atención personal que Usted merece. Servicio durante las 24hs todos los días del año.
- ♣ Asesoramiento en la organización de viajes y selección de los destinos y entretenimientos que mejor se ajustan a sus gustos y requerimientos personales.
- ♣ Información y asistencia en cualquier lugar del mundo.

#### **b) 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.
- ♣ Mapas.
- ♣ Información sobre el país de destino y sus principales ciudades y datos de la ubicación de consulados y embajadas.
- ♣ Información sobre los usos y costumbres en los lugares que visite.

**c) Asistencia y arreglos en viaje.**

- ♣ Reservación y confirmación de vuelos.
- ♣ Reservaciones en hoteles.
- ♣ Reservaciones y arreglos para alquilar vehículos (incluye automóviles de lujo), aviones particulares, embarcaciones o cruceros (con o sin tripulación).
- ♣ Arreglos para comprar y enviar regalos.
- ♣ Transmisión de mensajes urgentes.
- ♣ Servicios de traducción.

**d) Reservaciones y compra de tickets.**

- ♣ Informaciones sobre horarios y entradas para ópera, ballet, teatros, conciertos, museos y demás actividades y eventos culturales.
- ♣ Información, reservaciones y/o compra de tickets para espectáculos, parques de diversiones, espectáculos artísticos y/o culturales.
- ♣ Información, reservación y/o compra de tickets sobre eventos deportivos.
- ♣ Información y reservaciones en restaurantes. Asimismo el beneficiario podrá solicitar asesoramiento sobre: tipos de comida, niveles de precios y explicación de cómo llegar al restaurante en cuestión.

**e) Información de entretenimiento.**

- ♣ Excursiones y visitas a lugares de interés.
- ♣ Asesoramiento de horarios y reservaciones de canchas de tenis y campos de golf.
- ♣ Asesoramiento para reservaciones en spas, gimnasios y clubes deportivos.
- ♣ Información sobre los deportes específicos que pueda practicar en el lugar.

**f) Regalos y compras.**

- ♣ Envío de regalos florales, canastas y paquetes de regalo.
- ♣ Sugerencias e ideas para realizar regalos.
- ♣ Localización de artículos difíciles de encontrar.(\*).
- ♣ Información sobre reconocidos lugares donde comprar.

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

**g) Servicios especiales para ejecutivos.**

- ♣ Asesoramiento para la elección de salones de conferencias en hoteles o centros ejecutivos.
- ♣ Contratación de secretarías, intérpretes y traductores.
- ♣ Transmisión de mensajes urgentes.
- ♣ Envío de documentos.
- ♣ 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.
- ♣ Información sobre toda clase de congresos y exposiciones.
- ♣ Facilidad para locación de oficinas: el beneficiario podrá solicitar en viaje de negocios y con un mínimo de 7 días hábiles de anticipación, la locación temporaria de oficinas equipadas con los recursos humanos y técnicos necesarios (teléfonos celulares, lap top, módem, videoconferencia, etc.)
- ♣ Información sobre direcciones de Instituciones, Cámaras de Comercio o Industria.

**h) Otros servicios.**

- ♣ Orientación y gestión de trámites impositivos, licencias, transportación, entre otros.(\*).
- ♣ Información sobre horarios de atención, costos, requisitos, etc. para la realización de trámites.
- ♣ Envío de noticias relevantes publicadas por los medios de comunicación al lugar en el que se encuentre el beneficiario.

(\*) 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 beneficiario para la concreción del mismo.

**5. Procedimiento. Exclusiones y responsabilidades**

El servicio brindado por el Prestador será sin cargo alguno a los beneficiarios, sin embargo, la totalidad de los costos de adquisición de productos, bienes y/o servicios vinculados a las solicitudes que formulen los beneficiarios y los gastos derivados de las mismas, tales como gastos de envío, impuestos aduaneros, locaciones, etc., así como la suma que hubiere que desembolsar para efectuar alguna reserva, estarán a cargo del beneficiario titular de la cuenta quien deberá abonar a su elección con Tarjeta Visa Platinum emitida por el Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. o con su Tarjeta American Express Platinum emitida por el Banco de Galicia y Buenos Aires S.A., conforme se indica en el párrafo siguiente.

Ante el llamado del beneficiario, el Prestador realizará una verificación positiva del mismo, solicitándole le informe algunos datos personales al efecto. Siempre que el beneficiario esté comprando un producto o servicio por intermedio del Servicio ConciERGE Personal, el Prestador le informará acerca del valor total que le significará su compra y obtendrá su consentimiento telefónico cuando el monto total no supere el equivalente en pesos

argentinos a US\$ 100 (Cien Dólares) y su consentimiento por escrito conforme se lo indique el Prestador cuando el monto total sea superior a tal monto. Asimismo, el Prestador, previo al pago le informará al beneficiario si el establecimiento donde debe efectuarse la compra o solicitarse el servicio acepta o no la compra telefónica con Tarjeta Visa Platinum y/o American Express Platinum emitidas por el Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. En el caso de que el comercio aceptare ambas o una de las tarjetas mencionadas, para poder concretar la compra telefónica el Prestador solicitará al beneficiario los siguientes datos de su tarjeta: fecha de vencimiento y código de seguridad entre otros. Una vez efectuada la compra, el monto de la operación aparecerá en el resumen de cuenta respectivo del titular junto al nombre del comercio en donde se hubiere efectuado dicha compra y en el caso de que existieren costos adicionales relacionados con dicha compra, los mismos aparecerán en la cuenta Visa bajo la denominación "Concierge Personal" o en la cuenta American Express bajo la denominación "Concierge Services" o "Entre Services". Para el caso de que el comercio no aceptare la compra telefónica a través de estas tarjetas, el Prestador deberá informarle de tal circunstancia al beneficiario, explicándole que el Prestador gestionará la misma en forma propia y directa y luego ingresará el monto de la compra (el cuál incluirá los costos adicionales relacionados con la misma) en la cuenta Visa o American Express del titular beneficiario según corresponda bajo la denominación genérica de "Concierge Personal" para la cuenta Visa o "Concierge Services" o "Entre Services" para la cuenta American Express.

Algunas gestiones de compra podrán poseer un cargo administrativo que será informado por el Prestador al beneficiario en los casos que corresponda, y los cuales estarán a cargo del beneficiario que aceptare continuar con la gestión.

Para determinadas compras y/o contrataciones el Prestador podrá solicitar al beneficiario una instrucción escrita a los efectos de concretar la operación.

El Prestador tendrá a su cargo solamente la localización, coordinación integral y gestión de compra de los servicios arriba mencionados, y siempre que ello fuese posible y los beneficios solicitados resultaren disponibles. La concreción efectiva del servicio requerido tendrá relación directa con el tiempo de anticipación con el cual el beneficiario hizo el pedido y se deberán tener en cuenta los horarios y días laborales de la empresa, entidad u organismo donde se deba cumplimentar el servicio requerido, así como también los tiempos operativos que posea la institución, entidad u empresa a través de la cual se cumplimentara el servicio y respecto de los cuales el Prestador no cuenta con posibilidades de modificar. La compra y/o contratación de los beneficios solicitados deberán ser lícitos tanto en la República Argentina como en el país en el cual se concrete la operación, si ello ocurriese en el extranjero, accesibles en tiempo, ámbito territorial y siempre y cuando se hayan requerido con suficiente tiempo prudencial. Si los beneficios debieran ser adquiridos en el extranjero, su ingreso al país deberá estar permitido por la normativa local. El Prestador queda eximido de toda responsabilidad cuando por casos fortuitos o de fuerza mayor tales como huelgas, actos de sabotaje, guerras, revolución, movimientos populares, catástrofes de la naturaleza, dificultades en los medios de comunicación, prohibiciones oficiales o cualquier otro hecho que no ha podido preverse o que previsto no ha podido evitarse, no pueda brindar cualquiera de los beneficios contemplados en el Servicio Concierge Personal. Cuando se produzcan hechos de esta índole, el Prestador se compromete a dar cumplimiento a la solicitud inmediatamente después de haber cesado los mismos, en el caso de que a dicha fecha se mantenga la necesidad del beneficiario. Las solicitudes relacionadas con reservas y/o adquisición de tickets u otros productos o servicios estarán sujetas a la disponibilidad de las localidades.

**El Servicio Concierge Personal es prestado por AXA Assistance Argentina S.A. con domicilio en Sarmiento 776 4° Piso, Capital Federal, Buenos Aires. Argentina. CUIT: 33-65328406-9.**

**Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. se reserva la facultad de designar un nuevo Prestador en todo momento.**