

Usługi Concierge PZU Pomoc

Zakres Świadczeń Usług Concierge CALYPSO FITNESS CLUB

Zakres Usług Concierge

Bez limitu

Dostęp do świadczeń na życzenie Klienta Usług organizacyjnych i Usług informacyjnych w następującym zakresie:

- 1) organizacja i dostarczanie pod wskazany adres kwiatów;
- 2) rezerwacja biletów do kin, teatrów, opery oraz na imprezy sportowe i kulturalne;
- 3) organizacja wypoczynku (rezerwacja hotelu, pensjonatu, wycieczki, biletów lotniczych, kolejowych);
- 4) organizacja podróży służbowej: rezerwacja hotelu, organizacja transportu i innych elementów podróży (np. rezerwacja stolika w wybranej restauracji), zgodnie z preferencjami Klienta;
- 5) rezerwacja sal konferencyjnych w centrum biznesowym lub hotelu;
- 6) rezerwacja terminu przeglądu samochodu w stacji obsługi pojazdów;
- 7) organizacja wynajmu samochodu zastępczego na terenie Unii Europejskiej;
- 8) organizacja tłumaczenia pisemnego i ustnego;
- 9) organizacja usług specjalistycznych z zakresu: hydrauliki, elektryki, kominiarstwa, naprawy sprzętu AGD/RTV, usług ślusarskich, usług szklarskich;
- 10) udzielanie informacji o podróżach, turystyce i pogodzie (klimat w danym kraju, temperatury w danych miejscowościach, warunki pogodowe na drogach, obowiązkowe szczepienia, wizy, atrakcje turystyczne, adresy biur podróży, możliwości rezerwacji hoteli i samochodów);
- 11) udzielanie informacji o rozrywkach i wydarzeniach kulturalnych (adresy i repertuar kin, teatrów, aktualne wystawy, adresy klubów, lokalizacja i terminy koncertów, możliwości rezerwacji biletów);
- 12) udzielanie informacji teleadresowych (adresy firm, urzędów, instytucji publicznych);
- 13) udzielanie informacji sportowych (terminy i wyniki rozgrywek sportowych);
- 14) udzielanie informacji komunikacyjnych (sugerowane połączenia i objazdy, lokalizacja stacji benzynowych, adresy warsztatów samochodowych, czas oczekiwania na przejściach granicznych, rozkłady połączeń komunikacyjnych);
- 15) udzielanie informacji technicznych (adresy i godziny otwarcia serwisów napraw sprzętu RTV/AGD);
- 16) udzielanie informacji biznesowych (aktualne kursy walut);
- 17) udzielanie informacji dotyczących procedur w razie wypadku samochodowego;
- 18) udzielanie informacji dotyczących procedur postępowania w przypadku zgubienia dokumentów.

Zasady korzystania z Usług Concierge

- 1) Usługi Concierge realizowane są przez PZU Pomoc na terytorium Polski, za wyjątkiem Usługi, o której mowa w pkt 7 (Zakres Usług Concierge).
- 2) Usługi Concierge będą świadczone na podstawie telefonicznego Zlecenia.
- 3) Aby skorzystać z Usług Concierge Klient powinien skontaktować się z Infolinią dostępną pod numerem telefonu **0 801 102 102** i złożyć Zlecenie. Połączenie z Infolinią będzie płatne według stawek operatora, z sieci którego jest wykonywane połączenie.
- 4) W celu złożenia Zlecenia, poza danymi dotyczącymi przekazanej do realizacji Usługi Concierge, Klient zobowiązany jest do podania swojego imienia i nazwiska, numeru PESEL oraz innych danych, które mogą być niezbędne do realizacji przez PZU Pomoc Zlecenia. W trosce o należyłą jakość Usług Concierge rozmowy telefoniczne pomiędzy Klientem a PZU Pomoc będą nagrywane.
- 5) Jeżeli Klient odmówi udostępnienia danych, o których mowa w ust. 4 lub nie wyrazi zgody na nagranie rozmowy, PZU Pomoc może odmówić realizacji Zlecenia.
- 6) Po otrzymaniu Zlecenia dotyczącego Usługi organizacyjnej, PZU Pomoc niezwłocznie przystępuje do poszukiwania Dostawcy właściwego do wykonania danego Zlecenia oraz ustala możliwość wykonania Zlecenia przez Dostawcę oraz wszystkie warunki wykonania Zlecenia. Po dokonaniu stosownych ustaleń, PZU Pomoc oddzwania do Klienta na numer telefonu podany przez niego przy składaniu Zlecenia i informuje o wszystkich warunkach wykonania Zlecenia, w tym w szczególności o kosztach zamówionych usług lub towarów. W przypadku braku możliwości wykonania Usługi organizacyjnej na warunkach podanych przez Klienta, PZU Pomoc informuje Klienta o warunkach, na jakich Dostawca może Zlecenie wykonać.
- 7) Po otrzymaniu Zlecenia dotyczącego Usługi informacyjnej, PZU Pomoc niezwłocznie przystępuje do poszukiwania zamówionych informacji, a następnie oddzwania do Klienta na numer telefonu podany przez niego przy składaniu Zlecenia i udziela informacji o jakie Klient wystąpił.
- 8) W przypadku, gdy pod podanym przez Klienta numerem telefonu Klient nie będzie dostępny, PZU Pomoc podejmie maksymalnie dodatkowe dwie próby skontaktowania się telefonicznie z Klientem.
- 9) Koszty świadczenia usług bądź koszty towarów i ich dostawy w ramach zamówionych Usług organizacyjnych obciążają Klienta.
- 10) Klient zobowiązany jest do pokrycia kosztów usług bądź zakupu towaru w sposób uzgodniony z Dostawcą poprzez uregulowanie należnych kosztów lub cen bezpośrednio Dostawcom.