



## First Card Executive –kortinhaltijalle tarjottava Concierge & Travel Service -palvelukuvaus

Palvelun saamiseksi palvelun käyttäjällä on oltava voimassa oleva First Card Executive kortti. Kortin numero, voimassaoloaika sekä CVC numero on annettava aina Concierge & Travel Service -palveluun soittaessa. Palvelun tarjoaja on AXA Group.

AXA Groupin tarjoamat palvelut ovat veloitusettomia ja sisältävät neuvontaa puhelimitse tai kolmannen osapuolen tarjoaman palvelun etsimistä. Silloin kun kolmas osapuoli laskuttaa palveluistaan, ne veloitetaan First Card Executive korttilaskulla.

### 1. Ennen matkaa tarjottava neuvonta (Pre-Departure Information)

- Passi- ja viisumivaatimukset
- Rokotusvaatimukset ja -suositukset
- Valuuttakurssit
- Sääennusteet ja vuodenajan keskilämpötilat
- Suurlähetystöt ja konsulaatit
- Yleistä tietoa paikallisista tavoista
  - Puhelukortit
  - Internet palveluntarjoajat
  - Paikalliset sähköjännitteet
- Yleistä tietoa paikallisesta business-etiketistä
  - Kansalliset vapaapäivät
  - Normaalit toimistoajat
- Matkaneuvonta ja tullimääräykset
  - Reittisuunnitelmat
  - Yksityissuihkukoneen tai helikopterin vuokraus
- Veromääräyksiä, ei kuitenkaan niiden tulkintoja

### 2. Matkan aikana tarjottavat palvelut (Personal Travel Assistance)

- Käteisnostopisteet: pankit, valuuttapisteet, automaatit
- Lainopillinen neuvonta
  - Etsitään lakitoimisto, juristi tms. ja tämän yhteystiedot
  - Mahdollisuuksien mukaan kielivaatimukset huomioidaan
- Käännöspalvelut
  - AXA tarjoaa online kielenkääntämistä 24/7
- Kiireellisten viestien toimitus
  - Kortinhaltijalta sukulaisille
  - Kortinhaltijalta työpaikalle tai liiketuttaville

### 3. Matkan aikana sairastuminen (Medical Travel Emergency Services)

Lääketieteellinen konsultointi, arviointi ja matkustussuositus

- AXA Assistance auttaa valitsemaan lääkärin tai sairaalan sekä tarvittaessa varmistaa hoitokulujen hintatason.
- AXA Assistance voi myös suositella luotettavia toimijoita verkostonsa ja tietokantojensa avulla sekä näin ottaa huomioon esimerkiksi kielivaatimuksia.
- AXA Assistance ottaa yhteyden paikalliseen hoitohenkilökuntaan seuratakseen kortinhaltijan hoitoa, hoidon edistymistä ja paikallista hoitotasoa.
- AXA Assistance säilyttää yhteyden hoitopaikkaan kunnes kortinhaltija pääsee hoidosta tai palaa kotimaahan.
- AXA Assistance voi myös viestiä kortinhaltijan ja tämän sukulaisten, työpaikan, henkilälääkärin tai sairausvakuutusyhtiön kanssa.
- Tarvittaessa AXA Assistance lähettää oman paikallisen hoitohenkilökunnan jäsenen paikanpäälle.
- AXA Assistance saattaa tilanteen mukaan tehdä hoitosuosituksen tai suositella potilaan kuljettamista kotimaahan.
- AXA Assistance tiimi koostuu lääkäreistä ja muista kokeneista hoitoalan ammattilaisista, kuten sairaanhoitajista.
- Lääketieteelliset päätökset tekee AXA Assistance Medical Director perustuen hänen omaan kokemukseensa sekä tiimissä työskentelevien lääkäreiden ja sairaanhoitajien tukeen.
- AXA Assistance voi pyrkiä järjestämään yleislääkärin hotelliin tai muuhun matkustuspaikkaan. Tämä palvelu ei ole lain mukaan kaikissa valtioissa mahdollista ja tästä aiheutuvat kulut peritään suoraan kortinhaltijalta.
- Mikäli lääkärin määräämät lääkkeet, silmälasit, piilolinssit tai muu vastaava lääketieteellisesti tärkeä tuote katoaa, AXA Assistance pyrkii korvaamaan tuotteen paikanpäällä tai vaihtoehtoisesti järjestämään kuljetuksen muualta korvaavalle tuotteelle. Tällaisten tuotteiden korvaamisessa paikallinen lainsäädäntö on aina otettava huomioon.

### 4. Tien päällä tarvittavat palvelut (Roadside Assistance Services) Euroopassa

Palvelun tuottamisen edellytyksenä on, että ajoneuvoon kohdistuva onnettomuus tai tekninen vika tapahtuu sillä maantieteellisellä alueella, jossa palvelua voidaan tuottaa.

- Ajoneuvon kotiuttaminen ulkomailta
  - Mikäli kortinhaltija haluaa, että ajoneuvo palautetaan hänen omaan kotimaahansa korjausta varten, AXA pyrkii järjestämään hinauksen sekä kuljetuksen. Kaikki kuljetuksesta aiheutuvat kulut veloitetaan First Card Executive kortilta.
- Majoituksen järjestäminen ulkomailla
  - Mikäli kortinhaltija on ajoneuvollaan liikenteessä kotimaansa ulkopuolella ja olosuhteet pakottavat kortinhaltijan odottamaan korjausta AXA voi järjestää majoituksen. Kaikki majoituskulut veloitetaan First Card Executive korttilaskulla.
- Vaihtoehtoisen kuljetuksen järjestäminen
  - Mikäli virallinen autokorjaamo tai mekaanikko vahvistaa, että ajoneuvolla ei voi ajaa onnettomuuden tai teknisen vian vuoksi, AXA voi järjestää sopivan kuljetuksen kyseiseen matkustuskohteeseen. Vaihtoehtoisesti AXA voi järjestää kuljetuksen takaisin lähtöpaikkaan. Kaikki kuljetuksesta aiheutuvat kulut veloitetaan First Card Executive korttilaskulla.

## 5. Kotiin tarjottavat palvelut (Home Assistance Services)

- Sähköviat
  - Häätätilanne, joka kohdistuu pääkytkimeen tai sähkökaapelointiin.
  - AXA voi järjestää valtuutetun sähköasentajan kotiin. Apu ei kohdistu yksittäisiin sähkölaitteisiin. Mikäli vika johtuu vioittuneesta sähkölaitteesta, avun ei katsota kuuluvan palvelun piiriin. AXA ei ole vastuussa mahdollisista korjauksista tai niistä aiheutuvista kuluista. Kaikki kulut veloitetaan First Card Executive korttilaskulla.
- Putkistot, wc:t ja kylpyhuoneet
  - Yllättävä vesivahinko tai viemärin tukkeutuminen.
  - AXA voi järjestää valtuutetun putkimiehen kotiin. AXA ei ole vastuussa mahdollisista korjauksista tai niistä aiheutuvista kuluista. Kaikki kulut veloitetaan First Card Executive korttilaskulla.
- Lukkoseppä
  - Avaimet ovat kadonneet, varastettu tai jääneet kotiin.
  - AXA voi järjestää valtuutetun lukkoseppän kotiin. AXA ei ole vastuussa mahdollisista lukonvaihtoista, vara-avaimista tms. tai niistä aiheutuvista kuluista. Kaikki kulut veloitetaan First Card Executive korttilaskulla.
- Tuholaiistorjunta
  - Mikäli tuholaiset ovat yllättäen vallanneet kodin AXA voi järjestää valtuutetun tuholaiistorjujan kotiin. Kaikki kulut veloitetaan First Card Executive korttilaskulla.
- Ilmastointilaitteet
  - AXA voi järjestää valtuutetun ilmastointilaitteen korjaajan kotiin, mikäli ilmastointilaitte ei toimi oikein tai ei toimi lainkaan. Kaikki kulut veloitetaan First Card Executive korttilaskulla.

## 6. Muut palvelut (Concierge Services)

AXA auttaa kortinhaltijaa tiedoillaan löytämään ravintolat, viihde- ja virkistyspalveluita, ostospaikat ja päätapahtumat suurkaupungeissa. Lisäksi AXA voi lähettää kortinhaltijan puolesta shampanjaa, hedelmäkoreja, kukkia tai muita yksinkertaisia lahjoja.

AXA ei vastaa palveluista. Kaikki kulut veloitetaan First Card Executive korttilaskulla.

- Ravintolasuosituksiset ja varaukset
  - AXA auttaa antamalla informaatiota ravintoloista, niiden sijainnista, keittiöstä, aukioloajoista, pukeutumisvaatimuksista, hintatasosta, menuvaihtoehdoista jne.
- Yleiset järjestelyt, mm.
  - Luksusautojen vuokraus ja limusiinipalvelut
  - Hotellivaraukset
  - Lastenhoitajan etsiminen
  - Koiravahdin etsiminen
- Tiedot paikallisista tapahtumista ja nähtävyyksistä sekä niiden lippuvaraukset ja -tilaukset, mm.
  - Konsertit
  - Teatterit
  - Urheilutapahtumat
  - Baletit
  - Oopperat
  - Museot
- Virkistyspalvelut, mm.
  - Golf kentät (yleiset ja osittain yksityiset) ja tiiusajat
  - Kuntosalit
  - Tour ja Sightseeing –palvelut
- Business –palvelut, mm.
  - Neuvottelutilavaraukset
  - Liput messuille tai näyttelyihin

- Sihteeriaivun järjestäminen
- Simultaanitulkin hankkiminen
- Työvälineiden vuokraus: tietokoneet, puhelimet jne.
- Lahjapalvelu, mm.
  - Kukkalähetykset
  - ilmapallot
  - lahjakorit
  - lahjapaketit
- Vaikeasti löydettävät tuotteet
  - AXA auttaa löytämään vaikeasti löydettäviä tuotteita, kuten esim. kirjoja, joiden painos on loppunut, taide-esineitä ja erikoistuotteita.

#### **MAANTIETEELLINEN KATTAVUUS**

- Edellä mainittuja palveluja tarjotaan kaikissa maissa seuraavin ehdoin:
  - Lääketieteelliset palvelut kortinhaltijan ollessa ulkomailla.
  - Kotiin tarjottavat palvelut vain kortinhaltijan kotimaassa.
  - Tien päällä tarjottavat palvelut seuraavissa maissa: Albania, Andorra, Itävalta, Azorit, Baleaarit, Valko-Venäjä, Belgia, Bulgaria, Kanaalisaaret, Korsika, Kroatia, Kypros, Tseki, Tanska, Egypti, Viro, Suomi, Ranska, Saksa, Gibraltar, Kreikka, Unkari, Islanti, Israel, Italia, Latvia, Liechtenstein, Liettua, Luxemburg, Madeira, Malta, Moldova, Monaco, Marokko, Alankomaat, Norja, Puola, Portugali, Irlanti, Romania, Venäjän osat Ural-vuoriston länsipuolella, San Marino, Sardinia, Sisilia, Slovakia, Slovenia, Espanja, Ruotsi, Sveitsi, Tunisia, Turkki, Ukraina ja Englanti.
  - Palvelut voidaan yleensä toteuttaa suurkaupunkialueilla.