

**REGULAMIN PROGRAMU CONCIERGE
POSIADACZY KARTY KREDYTOWEJ MASTERCARD PLATINIUM, VISA INFINITE ORAZ POSIADACZY
KONT PLATINIUM II BANKU PKO BP**

DEFINICJE

§ 1

Przez użyte w niniejszym Regulaminie Programu Concierge pojęcia należy rozumieć:

Usługi Concierge – usługi organizacyjne oraz informacyjne, świadczone przez Europ Assistance na rzecz Klienta, określone w § 3 ust. 1 niniejszego Regulaminu,

Europ Assistance – Spółka Europ Assistance Polska Sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie przy ul. Wołoskiej 5, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000034499, świadcząca usługi w imieniu Towarzystwa,

Klient – osoba fizyczna, posiadacz karty kredytowej MasterCard Platinum, VISA Infinite lub posiadacz konta Platinum II,

Infolinia Concierge – zgłoszeniowe centrum telefoniczne Europ Assistance czynne przez całą dobę, przez wszystkie dni w roku, pod dedykowanym dla Klientów numerem telefonu: **+48 22 205 50 66**,

Program Concierge – całokształt uwarunkowań organizacyjno-prawnych związanych ze świadczeniem usług Concierge przez Europ Assistance dla Klientów,

Regulamin Programu Concierge – regulamin, który określa prawa i obowiązki Klienta, zasady świadczenia Usług Concierge oraz proces reklamacyjny w związku ze świadczeniem Klientowi Usług Concierge,

Dostawca – podmiot świadczący usługi opisane w §3 niniejszego Regulaminu z zachowaniem najwyższej staranności w wykonaniu umowy zawartej pomiędzy tym podmiotem a Klientem, za pośrednictwem Europ Assistance,

Towarzystwo - Chartis Europe Spółka Akcyjna Oddział w Polsce, z siedzibą w Warszawie przy ul. Marszałkowskiej 111, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000266451, NIP: 107-00-05-374, o kapitale akcyjnym w wysokości 45 024 550 EUR, opłaconym w całości.

PRZEDMIOT PROGRAMU CONCIERGE

§ 2

Przedmiotem Programu Concierge jest świadczenie na rzecz Klienta przez Europ Assistance, usług organizacyjnych oraz informacyjnych określonych w § 3 ust.1, z zastrzeżeniem postanowień § 5 ust.1.

ZAKRES PROGRAMU CONCIERGE

§ 3

1. Program Concierge obejmuje organizację oraz świadczenie przez Europ Assistance na życzenie Klienta usług Concierge w następującym zakresie:

DOM I SAMOCHÓD

- 1) Organizacja pomocy specjalistów od wszelkich napraw domowych (np. szklarz, dekarz, murarz, tynkarz, ślusarz, elektryk, hydraulik);
- 2) Organizacja zakupu i dostarczenia kwiatów pod wskazany adres;
- 3) Organizacja usług dekoratora wnętrz;
- 4) Organizacja usług w zakresie projektowania i pielęgnacji ogrodów;
- 5) Organizacja profesjonalnej pomocy sprzątającej w domu;
- 6) Organizacja profesjonalnej opieki nad dziećmi;
- 7) Organizacja opieki nad zwierzętami domowymi;
- 8) Organizacja profesjonalnej ochrony domu;
- 9) Organizacja usług związanych z serwisem samochodowych;

ZDROWIE I RELAKS

10) Organizacja pobytu w renomowanych salonach SPA, salonach odnowy biologicznej, klinikach chirurgii estetycznej;

11) Umawianie wizyt:

- a) Profesjonalnych gabinetach masażu;
- b) Salonach fryzjerskich;

- c) Gabinetach kosmetycznych;
- d) Klubach fitness;
- 12) Organizacja usług profesjonalnych prywatnych trenerów;
- 13) Organizacja podróży do ekskluzywnych kurortów na świecie (przy współpracy z naszymi touroperatorami);

PODRÓŻE

- 14) Pomoc w planowaniu i organizacji wyjazdów turystycznych w kraju i za granicą poprzez informowanie o ofercie biur podróży uwzględniającej określone przez Klienta upodobania, charakter wyjazdu oraz dodatkowe atrakcje tj.
 - a) Safari;
 - b) Spływy kajakowe;
 - c) Wspinaczka górską;
 - d) Lot balonem;
 - e) Nurkowanie;
 - f) Rejs żaglowcem.
- 15) Udzielanie informacji podróżnej (przy podróżach zagranicznych) dotyczącej:
 - a) Pogody i klimatu w danym kraju;
 - b) Temperatur w wybranych miejscowościach;
 - c) Warunków pogodowych na drogach;
 - d) Obowiązkowych szczepień przed wyjazdem;
 - e) Procedur związanych z ubieganiem się o wizę;
 - f) Atrakcji turystycznych w wybranych miejscowościach;
- 16) Pomoc w znalezieniu hotelu lub pensjonatu w kraju i za granicą spełniającego określone przez Klienta standardy;
- 17) Organizacja wynajęcia samochodu;
- 18) Organizacja wyczerterowaniu jetu, jachtu, łodzi;
- 19) Organizacja rezerwacji, zakupu i dostarczenia pod wskazany adres biletów lotniczych i kolejowych;

KULTURA I SZTUKA

- 20) Organizacja rezerwacji, zakupu i dostarczenia biletów na wybrane przez Klienta imprezy kulturalne tj.:
 - a) Wystawy w galeriach;
 - b) Koncerty;
 - c) Sztuki operowe;
 - d) Spektakle teatralne;
 - e) Pokazy filmowe;
 - f) Musicale;
 - g) Festiwale muzyki.
- 21) Informacja na temat aktualnych wystaw, wernisaży oraz aukcji.

RESTAURACJE I ROZRYWKA

- 22) Informacja na temat aktualnych wystaw, wernisaży oraz aukcji.
- 23) Pomoc w rezerwacji oraz wynajęciu sali bankietowej.
- 24) Organizacja rezerwacji stolików w wybranej przez Klienta restauracji, kawiarni lub klubie nocnym
- 25) Polecanie modnych restauracji w wielu miejscach na świecie.

SPORT

- 26) Organizacja rezerwacji i zakupu biletów na wybrane przez Klienta imprezy sportowe (w kraju i za granicą) tj.:
 - a) Mistrzostwa sportowe;
 - b) Wyścigi konne;
 - c) Turnieje tenisa ziemnego;
 - d) Mecze i turnieje polo;
 - e) Turnieje golfa;
 - f) Skoki narciarskie;
 - g) Turnieje szachowe;
 - h) Wyścigi F1;

NIESTANDARDOWE ŻYCZENIA

27) Możliwość spełnienia niestandardowych życzeń Klientów rozpatrywana jest indywidualnie.

Przykłady.:

- a) Zakupy w towarzystwie stylisty;
- b) Podstawienie limuzyny z szoferem;
- c) Organizacja balu "kinder party" dla dzieci;
- d) Organizacja spotkania z piłkarzami renomowanego klubu piłkarskiego;
- e) Inne.

2. Po uzgodnieniu Klienta z konsultantem Infolinii Concierge organizowane są w miarę lokalnych możliwości i specjalizacji Europ Assistance również inne usługi, których świadczenie jest możliwe w świetle obowiązujących przepisów prawa i norm zwyczajowych.

3. W przypadkach określonych w ust. 1 p. 4-27, Usługa Concierge polega na niezwłocznym przekazaniu przez Europ Assistance do właściwego Dostawcy zlecenia Klienta oraz poinformowaniu Klienta o przyjęciu zlecenia przez Dostawcę na warunkach określonych przez Klienta (świadczenie usługi organizacyjnej).

WARUNKI KORZYSTANIA Z PROGRAMU CONCIERGE

§ 4

1. Usługi Concierge realizowane są przez Europ Assistance na terytorium całego świata. Świadczenie tych usług następuje na indywidualnie określonych przez Europ Assistance i zaakceptowanych przez Klienta warunkach umowy.

2. Klientowi przysługuje prawo do korzystania z usług wskazanych w § 3 niniejszego Regulaminu, za pośrednictwem całodobowej, czynnej przez wszystkie dni w roku, Infolinii Concierge, dostępnej pod numerem telefonu: **+48 22 205 50 66**. Połączenie z Infolinią Concierge będzie płatne według stawek operatora, z sieci, którego wykonywane jest połączenie. Numer Infolinii Concierge jest dostępny z telefonów stacjonarnych, komórkowych zarówno na terenie Rzeczypospolitej Polskiej jak i poza jej granicami.

3. Usługi Concierge będą świadczone na podstawie telefonicznego zlecenia Klienta złożonego do Europ Assistance poprzez Infolinię Concierge.

4. W celu skorzystania z Programu Concierge Klient, dzwoniąc na Infolinię Concierge, będzie zobowiązany do podania numeru BIN karty kredytowej (pierwszych sześć cyfr numeru karty) lub indywidualnego numeru Klienta wskazanego w umowie konta Platinum II.

5. W celu skorzystania z Usług Concierge Klient może także zostać poproszony przez Europ Assistance o podanie innych danych potrzebnych do zrealizowania złożonego przez Klienta zlecenia.

6. Dane udostępnione Europ Assistance przez Klienta w celu wykonania usługi Concierge będą przetwarzane przez Europ Assistance zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, a w szczególności z zachowaniem przepisów ustawy z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity Dz.U. z 2002 r. Nr 101 poz. 926 ze zm.) i aktów wykonawczych do tej ustawy.

7. Jeżeli Klient nie dopełnił, któregośkolwiek z obowiązków określonych w ust. 4-5, Europ Assistance może odmówić organizacji świadczeń określonych w § 3 niniejszego Regulaminu.

8. Po otrzymaniu od Klienta zlecenia świadczenia usługi organizacyjnej, Europ Assistance niezwłocznie przystępuje do poszukiwania Dostawcy danego zlecenia oraz ustala możliwość wykonania zlecenia przez danego Dostawcę, a także ustala wszystkie warunki wykonania danego zlecenia. Następnie Europ Assistance oddzwania do Klienta na numer telefonu podany przez niego przy składaniu zlecenia oraz informuje Klienta o wszystkich warunkach wykonania zlecenia. W przypadku braku możliwości wykonania usługi na warunkach podanych przez Klienta, Europ Assistance przedstawia Klientowi określone przez Dostawcę warunki wykonania danego zlecenia.

9. Po otrzymaniu od Klienta zlecenia świadczenia usługi informacyjnej, Europ Assistance niezwłocznie przystępuje do poszukiwania informacji w wykonaniu złożonego przez Klienta zlecenia, a następnie oddzwania do Klienta na numer telefonu podany przez niego przy składaniu zlecenia oraz podaje mu informacje, jakich Klient oczekiwał przy składaniu zlecenia Europ Assistance.

10. Europ Assistance podejmuje maksymalnie cztery próby telefonicznego skontaktowania się z Klientem, w celu udzielenia mu informacji w ramach Usług Concierge. W ramach tego kontaktu Europ Assistance informuje Klienta o przyjęciu zlecenia przez danego Dostawcę oraz o warunkach wykonania danego zlecenia przez tego Dostawcę. Warunki umowy określające sposób wykonania usługi zorganizowanej przez Europ Assistance, jak również wszelkie związane z tym koszty, określa wyłącznie umowa zawarta pomiędzy Dostawcą a Klientem za pośrednictwem Europ Assistance. Umowę uważa się za zawartą z chwilą jednoznacznej akceptacji przez Klienta wszystkich warunków wykonania danej usługi przez Dostawcę.

11. Koszty świadczenia usług bądź dostawy towarów, określone na podstawie umów zawartych przez Klienta z Dostawcą obciążają Klienta. Klient jest zobowiązany do pokrycia w/w kosztów w sposób uzgodniony z Dostawcą bezpośrednio u Dostawcy lub za pośrednictwem Europ Assistance. Możliwe formy płatności to: karta kredytowa, przelew, gotówka.

OGRANICZENIA W ŚWIADCZENIU USŁUG CONCIERGE
§ 5

1. Europ Assistance zastrzega sobie prawo do niewykonania usługi, jeżeli nie będzie to możliwe w momencie zgłoszenia Klienta przy użyciu dostępnych Infolinii Concierge środków technicznych i posiadanej wiedzy.
2. W przypadku wymienionym w ust.1 Europ Assistance powinien szczegółowo wyjaśnić Klientowi przyczynę niemożności wykonania wyżej wymienionej usługi i, o ile jest to możliwe, podać możliwy termin jej wykonania.

REKLAMACJE
§ 6

1. Wszelkie reklamacje w zakresie nienależytego wykonania przez Europ Assistance zobowiązań zawartych w niniejszym Regulaminie, Klient powinien bezpośrednio zgłosić do Europ Assistance na numer telefonu: **+48 22 205 50 66** lub pisemnie na adres: Europ Assistance Polska Sp. z o.o., 02-675 Warszawa, ul. Wołoska 5.
2. Reklamacje będą rozpatrywane przez Europ Assistance w ciągu 14 dni od daty ich wpłynięcia, chyba, że obowiązujące przepisy prawa przewidują dłuższy termin na rozpatrzenie danej reklamacji. Europ Assistance bezzwłocznie, jednak nie później niż w następnym dniu roboczym po otrzymaniu reklamacji, przystępuje do jej rozpatrzenia. Klient każdorazowo będzie pisemnie lub telefonicznie informowany przez Europ Assistance o rozstrzygnięciu reklamacji. Sposób poinformowania Klienta o rozstrzygnięciu reklamacji będzie ustalony indywidualnie z Klientem, chyba, że przepisy szczególne przewidują określoną formę. W przypadku braku możliwości telefonicznego kontaktu z Klientem w danym dniu w celu przekazania informacji o rozstrzygnięciu reklamacji, (jeśli została ustalona tylko taka forma poinformowania Klienta o rozstrzygnięciu reklamacji), Europ Assistance podejmuje w kolejnych dniach cztery kolejne próby skontaktowania się z Klientem w celu przekazania informacji o rozstrzygnięciu reklamacji.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE
§ 7

Regulamin Programu Concierge wchodzi w życie z dniem 16 maja 2011 roku.