

## Usługa MasterCard® Concierge.

Nieograniczony dostęp do osobistego asystenta przez całą dobę.



## Regulamin usług MasterCard Concierge

Idea Bank S.A. oddział Lion's Bank w Warszawie z siedzibą w Warszawie oświadcza, że MasterCard Europe S.A. będzie świadczył w ramach dostępnego Limitu Kredytu dla Posiadacza Karty World Elite MasterCard/ MasterCard World wydanej przez Bank wskazane w § 2 usługi Concierge na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie usług MasterCard Concierge.

### § 1. Definicje

**Bank** – Idea Bank S.A. oddział Lion's Bank w Warszawie z siedzibą w Warszawie, ul. Przyokopowa 33, 01-208 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000026052, NIP 5260307560, REGON 011063638, posiadająca kapitał zakładowy w wysokości 156 803 962 PLN, opłacony w całości; **MasterCard Concierge** – MasterCard Europe S.A., Chaussée de Tervuren 198/A, 1410 Waterloo (Belgium);

**Dostawca** – podmiot świadczący daną usługę lub sprzedający towar;

**Karta (World Elite MasterCard/ MasterCard World)** – kredytowa karta płatnicza, Karta Główna lub Karta Dodatkowa wydawana przez Bank, uprawniająca Użytkownika Karty do dokonywania transakcji płatniczych z wykorzystaniem przyznanego Limitu Kredytu;

**Karta Główna** – kredytowa karta płatnicza wydana Użytkownikowi Głównemu; **Karta Dodatkowa** – karta kredytowa wydana na wniosek Użytkownika Głównego Użytkownikowi Dodatkowemu;

**Limit Kredytu** – maksymalna kwota dopuszczalnego zadłużenia z tytułu korzystania z Karty Głównej i/lub Karty Dodatkowej;

**Użytkownik Główny** – osoba fizyczna będąca rezydentem, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, działająca w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (konsument), która zawarła z Bankiem umowę o Kartę World Elite MasterCard/ MasterCard World;

**Użytkownik Dodatkowy** – użytkownik Karty Dodatkowej, osoba fizyczna upoważniona przez Użytkownika Głównego do dokonywania w jego imieniu i na rzecz Użytkownika Głównego transakcji płatniczych przy użyciu Karty Dodatkowej;

**Posiadacz Karty** – w rozumieniu Regulaminu Użytkownik Główny oraz Użytkownik Dodatkowy;

**Regulamin** – niniejszy Regulamin usług MasterCard Concierge;

**Concierge** – osobisty doradca, który wykona zleconą przez Posiadacza Karty usługę, której realizacja będzie zgodna z Regulaminem oraz powszechnie przyjętymi normami społecznymi.

### § 2. Zakres świadczeń MasterCard Concierge

- Informacje: MasterCard Concierge zapewnia szczegółowe informacje i porady na temat celu podróży, przewodniki po miastach, wskazówki na temat etykiety biznesowej w innych krajach, wymogi w zakresie paszportów i wiz oraz informacje o pogodzie. MasterCard Concierge może ponadto przekazać informację na temat terminów tras koncertowych, imprez rozrywkowych i imprez sportowych, jak również polecić restauracje w miastach na całym świecie.
- Podróże: MasterCard Concierge świadczy usługi w zakresie rezerwacji pakietów urlopowych, przelotów, hoteli, wynajmu samochodów lub organizuje specjalne typy podróży, w tym czarter samolotów lub jachtów.
- Rozrywka: MasterCard Concierge zapewnia pomoc specjalistów w aranżowaniu biletów na wszelkiego typu imprezy rozrywkowe, od koncertów muzyki rock i pop do baletów i oper, imprez sportowych, przedstawień na Broadwayu lub West Endzie, oraz w organizacji wstępu do restauracji i uczestnictwa we wszystkich typach życia nocnego, zarówno tam, gdzie mieszka Posiadacz Karty, jak i w podróży.

- Informacje o polach golfowych: MasterCard Concierge zapewnia informacje o rekomendacjach oraz czasie rozpoczęcia gry na polach golfowych publicznych i półprywatnych w większych miastach całego świata. W miarę możliwości MasterCard Concierge sprawdzi także dostępność terminów rozpoczęcia gry i potwierdzi wszelkie wymogi w zakresie handicapu.
- Zamawianie i dostarczanie prezentów: MasterCard Concierge oferuje możliwość znalezienia idealnego prezentu lokalnie i za granicą. MasterCard Concierge zorganizuje dostarczenie prezentu do domu, firmy lub w inne wskazane przez Posiadacza Karty miejsce.
- Doręczanie kwiatów: MasterCard Concierge przyjmie zamówienie i zadba o dostawę sezonowych kompozycji kwiatowych oraz bukietów lokalnie i za granicą. MasterCard Concierge może również dołączyć krótką wiadomość do przesyłanych kwiatów na życzenie Posiadacza Karty.
- Organizacja imprez i obsługa gości: MasterCard Concierge może zapewnić szereg użytecznych rozwiązań przy organizowaniu szczególnie ważnych imprez poprzez zamówienie usług specjalistów ds. planowania i organizacji. MasterCard Concierge zamówi organizatorów imprez, specjalistów cateringu i kucharzy, artystów rozrywkowych, fotografów i inny niezbędny personel.
- Unikatowe przeżycia: MasterCard Concierge wspiera Posiadaczy Kart w poszukiwaniach niezapomnianych wydarzeń z różnych dziedzin, na przykład kursów gotowania u profesjonalnych szefów kuchni, lekcji golfa z zawodowcami z turnieju PGA, lotów w samolotach myśliwskich, safari, heliskiingu (narciarstwa z helikoptera) lub wynajmu prywatnych wysp.
- Usługi biznesowe: MasterCard Concierge może polecić usługi translatorskie, sekretarskie, informatyczne oraz z zakresu obsługi targów branżowych bądź wystaw.
- Niestandardowe zlecenia: Dodatkowo MasterCard Concierge podejmie wszelkie możliwe wysiłki w celu realizacji innych zamówień dla Posiadacza Kart, chyba że zapewnienie takich usług byłoby niezgodne z prawem lub przepisami bądź niemoralne lub sprzeczne z interesem publicznym.

Pełną listę usług można znaleźć w Załączniku nr 1 do Regulaminu – Kategorie usług MasterCard Concierge.

### § 3. Warunki i zasady programu MasterCard Concierge

- Prawo do korzystania z usługi Concierge dotyczy wyłącznie Posiadaczy Kart. Posiadacz Karty odpowiada za to, że nikt inny nie skorzysta z tej usługi, oraz za podanie precyzyjnych informacji podczas korzystania z usługi Concierge. Posiadacz Karty w celu skorzystania z usługi Concierge powinien zadzwonić pod następujący numer telefonu (+48) 800 100 700 (koszt połączenia zgodny ze stawką operatora), podać dane rejestracyjne lub weryfikacyjne wymagane przez Lifestyle Managera MasterCard Concierge oraz sprzeczyć się zamawianą usługę lub towar. MasterCard Concierge po uzyskaniu zlecenia od Posiadacza Karty, zgodnie ze zdaniem poprzednim, skontaktuje się z właściwym Dostawcą w celu przekazania mu zlecenia Posiadacza Karty lub samodzielnie udzieli Posiadaczowi Karty informacji, jeżeli jest to możliwe w ramach danego zlecenia, o możliwości i terminie zrealizowania danego zlecenia.
- Posiadacz Karty ma możliwość uzyskania w ramach usługi Concierge usług lub towarów, pod warunkiem że mieszczą się one w zakresie usług i towarów określonych w Załączniku nr 1 do Regulaminu oraz że będą one dostępne w danym kraju. Lifestyle Manager MasterCard Concierge może odmówić świadczenia lub organizowania zleconej usługi lub zakupu i dostarczenia towaru, jeżeli zapewnienie takiej usługi lub towaru byłoby niezgodne z prawem lub przepisami bądź jeżeli taki towar lub taka usługa lub świadczenie takiej usługi byłoby niemoralne albo sprzeczne z interesami publicznymi.

## Usługa MasterCard® Concierge.

Nieograniczony dostęp do osobistego asystenta przez całą dobę.



- Lifestyle Manager *MasterCard Concierge* może skontaktować się z Posiadaczem Karty, wykorzystując informacje kontaktowe przekazane wcześniej przez Posiadacza Karty, celem informowania o dostępności zamówionej usługi lub towaru. Za poprawne, w tym terminowe, wykonanie danej usługi lub dostarczenie towaru zamówionego przez Posiadacza Rachunku w ramach Concierge odpowiada podmiot świadczący tę usługę lub dostarczający ten towar.
- Jeżeli tak wynika z przepisów prawa właściwego, może być wyłączone prawo odstąpienia od zakupu niektórych towarów lub usług zakupionych w ramach usługi Concierge.
- Jeżeli nie podano inaczej, Posiadacz Karty ponosi całkowite koszty wszelkich usług lub towarów zamówionych poprzez *MasterCard Concierge* w ramach usługi Concierge po przyjęciu zamówienia przez Dostawcę tych usług lub towarów. Posiadacz Karty zobowiązuje się do opłacenia wszelkich kosztów towarów i usług (w tym kosztów lub wydatków z nimi związanych) zamówionych przez Posiadacza Karty za pośrednictwem *MasterCard Concierge* wyłącznie przy użyciu swojej Karty.
- Zakup towarów lub usług w ramach usługi Concierge będzie następował poprzez zawarcie umowy pomiędzy Dostawcą tego towaru lub usługi a Posiadaczem Karty, działającym za pośrednictwem *MasterCard Concierge*. *MasterCard Concierge* nie ponosi odpowiedzialności za wady fizyczne lub prawne rzeczy nabytych przez Posiadacza Karty, których nabycie lub dostarczenie od Dostawców organizowane było w ramach wykonywania świadczeń określonych w Regulaminie, ani za wykonanie i jakość usług świadczonych przez Dostawców, o których organizację wystąpił Posiadacz Karty. Odpowiedzialność za wady fizyczne lub prawne ponosi Dostawca.
- Zamówienie niektórych usług lub towarów w ramach usługi Concierge może być niemożliwe w niektórych krajach. Na przykład mogą zaistnieć ograniczenia, jeżeli dany kraj uczestniczy w konflikcie międzynarodowym lub wewnętrznym, istniejąca infrastruktura jest uznana za niewystarczającą do świadczenia danej usługi bądź jeżeli obowiązujące prawo zabrania lub ogranicza możliwości dostarczania albo organizowania usług lub towarów przez *MasterCard Concierge*. W tych wypadkach *MasterCard Concierge* nie ma obowiązku świadczenia usługi Concierge.
- W ramach wykonywania zleconych usług *MasterCard Concierge* będzie nagrywać rozmowy telefoniczne z Posiadaczem Karty, z zachowaniem lokalnych przepisów o ochronie danych osobowych i innych danych przetwarzanych w ramach rozmów telefonicznych. Będą one przechowywane przez okres sześciu (6) miesięcy wyłącznie do celów bezpieczeństwa, monitorowania, zapewnienia jakości i szkolenia Lifestyle Managerów *MasterCard Concierge*.
- Składając zlecenie wykonania usługi Concierge, Posiadacz Karty wyraża zgodę na przekazywanie swoich danych osobowych Dostawcom, w tym Dostawcom znajdującym się w innych krajach, w celu wykonania usług lub dostarczenia towarów zamówionych przez Posiadacza Rachunku w ramach usługi Concierge. We wszystkich przypadkach *MasterCard Concierge* będzie przestrzegać obowiązujących w danym kraju przepisów o ochronie danych osobowych i innych danych przy przetwarzaniu takich danych i informacji. Dodatkowe informacje o zasadach przetwarzania danych przez MasterCard i zasadach ochrony danych osobowych przez MasterCard są dostępne pod adresem: [www.mastercard.com/privacy](http://www.mastercard.com/privacy).
- We wszystkich przypadkach Lifestyle Manager *MasterCard Concierge* przedstawi przed zamówieniem danej usługi lub towaru dostępne warianty towaru lub usługi, cenę towaru lub usługi (co obejmuje cenę dostawy i inne powiązane z nią koszty), przedziały czasowe dostaw lub kolejne kroki (w odpowiednich przypadkach). Na życzenie Posiadacza Karty *MasterCard Concierge* dokona rezerwacji, złoży zamówienie lub zorganizuje dostawę, posługując się, za zgodą Posiadacza Karty, jego Kartą do pokrycia powyższych kosztów.

## § 4. Dostawcy

- Liczba, rodzaj i dostępność, w tym dostępność czasowa Dostawców, może różnić się w poszczególnych krajach oraz w zależności od zamawianej usługi lub towaru.
- Wszelkie płatności za zamówienia przekazane Dostawcy będą realizowane w imieniu Posiadacza Karty z użyciem Karty (w odpowiednich przypadkach). Posiadacz Karty będzie odpowiadać bezpośrednio wobec Dostawcy za uregulowanie wszystkich rachunków za towary lub usługi zamówione w imieniu Posiadacza Karty, jeżeli nie zostały one przedpłacone z użyciem Karty.
- Wszelkie towary lub usługi zamówione w imieniu Posiadacza Karty będą podlegać standardowym zasadom i warunkom stosowanym przez Dostawcę.
- Dostawcy mogą zastrzec sobie prawo do obciążenia Karty opłatą za anulowanie lub innymi opłatami w przypadku anulowania rezerwacji przez Posiadacza Karty lub nieskorzystania z zamówionej usługi.
- Bilety lotnicze będą podlegać regułom odnoszącym się do typu biletu zakupionego przez *MasterCard Concierge* w imieniu Posiadacza Karty.
- Jeżeli prośba Posiadacza Rachunku obejmuje dostarczenie informacji (np. wydarzenia w miejscu pobytu, planowanie podróży, informacje o zabytkach itp.), dostępność takich informacji może być uzależniona od kraju, którego informacje dotyczą. *MasterCard Concierge* podejmie z należytą starannością wysiłki w celu zapewnienia, żeby całość informacji dostarczonych Posiadaczowi Rachunku była zgodna z prawdą.

## § 5. Reklamacje

- Posiadacz Karty może dokonać zgłoszenia reklamacji w związku ze świadczeniem usługi Concierge.
- Reklamacje dotyczące usług Concierge należy zgłaszać:
  - telefonicznie poprzez infolinię Banku pod numerem (+48) 800 100 700 (koszt połączenia zgodny ze stawką operatora),
  - za pośrednictwem poczty elektronicznej [lionsbank@concierge-mc.com](mailto:lionsbank@concierge-mc.com),
  - za pośrednictwem poczty lub w oddziale Banku.
- Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko osoby składającej reklamację (Posiadacza Karty), jej numer telefonu oraz szczegółowy opis podstaw reklamacji.
- Reklamacje rozpatrywane są przez *MasterCard Concierge* niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie do 3 dni roboczych od ich otrzymania.
- MasterCard Concierge* poinformuje o wyniku postępowania reklamacyjnego w formie uzgodnionej z osobą składającą reklamację (z Posiadaczem Karty).

## § 6. Postanowienia końcowe

- Podstawą prawną zobowiązań do realizacji na rzecz Posiadacza Karty świadczeń określonych w Regulaminie jest umowa zawarta pomiędzy Bankiem a *MasterCard Concierge*. Żadne z postanowień Regulaminu nie może być interpretowane w sposób wskazujący, iż pomiędzy Posiadaczem Karty a *MasterCard Concierge* dochodzi do zawarcia umowy, na podstawie której realizowane są świadczenia określone w niniejszym Regulaminie.
- Bank zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu, o ile nie będzie to naruszało praw nabytych Posiadacza Kart. O zmianie Regulaminu Bank poinformuje za pośrednictwem komunikatu w bankowości internetowej z co najmniej dwudniowym wyprzedzeniem.
- Regulamin dostępny jest w na stronie internetowej Banku [www.lionsbank.pl](http://www.lionsbank.pl).
- Regulamin obowiązuje od dnia 1.09.2015.

Usługa MasterCard® Concierge.

Nieograniczony dostęp do osobistego asystenta przez całą dobę.



Załącznik nr 1 do Regulaminu usług MasterCard Concierge

## Kategorie usług MasterCard Concierge

Poniżej podane są kategorie obejmujące usługi lub towary, z których może skorzystać Posiadacz Karty za pośrednictwem MasterCard Concierge.

Kategorie usług	Typ
Noclegi (z wyjątkiem hoteli)	Apartamenty, noclegi ze śniadaniem, chaty górskie, chaty / chatki wiejskie, prywatne wyspy, apartamenty z obsługą, wille
Sztuka i kultura (niezwiązane z biletami)	Handlarze sztuką / antykami, targi sztuki, galerie sztuki, domy aukcyjne, centra kulturalne, filmy i kina, wycieczki z przewodnikiem, fotografowie, malarze portretów, restauratorzy
Kosmetyka	Produkty kosmetyczne i do włosów, usługi kosmetyczne / spa, terapie upiększające, chirurgia plastyczna, fryzjerstwo i pielęgnacja włosów, usługi domowe, makijaż, pielęgnacja dla panów, manicure, pedicure
Polecenia do firm obsługi biznesu	Utrzymanie samochodu, serwis domowy, usługi informatyczne, prawne, media / PR, obsługa biura, usługi personalne, fotografowie, nieruchomości – zakup / wynajem, bezpieczeństwo, specjaliści / konsultanci
Czarter i wynajem	Czarter samolotów, rowerów, łodzi żaglowych i motorowych, wynajem samochodów luksusowych i standardowych, helikoptery, taxi
Usługi doręczeniowe	Kurierzy, drobne zakupy, kwaciarnie, posiłki i wina, podarunki, poczta, transport / logistyka / przeprowadzki
Edukacja i nauka	Sztuka, gotowanie, taniec, fitness, język obcy, muzyka, nauki ścisłe, obozy letnie, prywatni nauczyciele, uniwersytety
Imprezy i przyjmowanie gości	Catering, kucharze, dekoracja, DJ / nagłośnienie, rozrywka, organizatorzy imprez, specjaliści od kompozycji kwiatowych, wynajmowanie pomieszczeń, fotografowie i kamerzyści, personel, obsługa wesel
Prezenty na różne okazje	Rocznice, urodziny, chrzest, Boże Narodzenie, Wielkanoc, zaręczyny, Dzień Ojca, Dzień Matki, walentynki, wesela
Zdrowie i fitness	Kosmetyka, zdrowie dziecka, terapie uzupełniające, stomatologia, ćwiczenia, kluby fitness, włosy, medycyna, pielęgnacja dla panów, umysł / ciało / dusza, dietetyka, trenerzy osobiści, pielęgnacja skóry, opieka zdrowotna
Hotele	2-7-gwiazdkowe, butikowe, klasy economy, biznesowe / korporacyjne, designerskie / współczesne, sanatoria, rancza / domy gościnne, ośrodki wypoczynkowe, ośrodki spa, tradycyjne
Dom i ogród	Usługi dla zwierząt, architektura, serwis domowy, rzemieślnicy domowi, edukacja / kursy, usługi ogrodnicze / pielęgnacja terenów zielonych, projektowanie wnętrz, lifestyle management, motor, żłobki / niańki, obsługa domów i mieszkań, usługi specjalistów, przechowywanie
Czas wolny	Plaża, rowery, wycieczki piesze, jogging, pływanie
Rozrywki na wieczór	Bar, bar / nocny klub, bar / restauracja, kabaret, kasyno, lokale dla gejów i lesbijek, karaoke, lounge bar, klub nocny, klub nocny / restauracja, prywatna impreza / party, kluby prywatne dla członków
Restauracje	Kuchnie świata fusion, gastro pub, Michelin, współczesne, organiczne, orientalne, wegetariańskie
Zakupy	Aksesoria, zwierzęta domowe, sztuka, księgarnie, moda dziecięca, domy towarowe, elektronika i gadzety, żywność i wino, produkty kosmetyczne i do pielęgnacji włosów, artykuły domowe, biżuteria i zegarki, produkty medyczne, dla mężczyzn, moda męska, wykonywanie zakupów za zlecenie, telefony, centra handlowe, sklepy specjalistyczne, artykuły sportowe, moda damska
Zakupy o znacznej wartości	Łodzie żaglowe i motorowe, samochody, domy, ziemia, nieruchomości
Sporty (z wyłączeniem biletów)	Kluby plażowe, country club, kluby krykieta, centra nurkowe, imprezy, imprezy na świeżym powietrzu, kluby piłkarskie, gry, kluby golfowe, konie, pakiety obsługi gości, przystanie, motory, kluby polo, narty, sporty specjalistyczne, sporty kompleksowe / stadiony, sporty zespołowe, kluby tenisa, racquetball, sporty wodne, jachting

## Usługa MasterCard® Concierge.

Nieograniczony dostęp do osobistego asystenta przez całą dobę.



Bilety	Rozdania nagród, koszykówka, imprezy charytatywne, centra kulturowe, taniec, imprezy, wystawy, sporty ekstremalne, pokazy mody, festiwale i targi, film i kino, wystawy kwiatów, wycieczki z przewodnikiem, muzea, imprezy; Muzyka: ogólna, klasyczna, jazz, lokalna, pop, rock; Sport: futbol amerykański, lekkoatletyka, krykiet, piłka nożna, golf, sporty motorowe, rugby, tenis; Teatr: balet, musical, opera
Podróże	Linie lotnicze, przewodnik po mieście, wycieczki statkiem / bilety na statki, miejsca docelowe, ambasady, przeloty, pakiety urlopowe, podróże specjalne, przewodnicy wycieczkowi, atrakcje turystyczne, biuletyny turystyczne, bilety kolejowe, planowanie i pomoc w podróży