

Zakres Usług Concierge dla posiadaczy Karty Debetowej World Elite™ Debit MasterCard®

(obowiązuje od 01.12.2015)

I. Postanowienia ogólne

1. Posiadacze Kart Debetowych World Elite Debit MasterCard objęci są usługami Concierge, których przykłady wskazane są w niniejszym Zakresie Usług Concierge dla posiadaczy Karty Debetowej World Elite Debit MasterCard.
2. Wszystkie rezerwacje dokonywane w imieniu Klienta podlegają warunkom określonym przez danego Usługodawcę w rozmowie z Klientem.
3. Klient ponosi bezpośrednio wobec Usługodawcy odpowiedzialność za zapłatę rachunków za towary i usługi zamówione w imieniu Klienta w przypadkach, w których nie dokonano przedpłaty przy użyciu karty płatniczej Klienta.
4. Klient pokrywa wszelkie opłaty, uprzednio zaakceptowane, za odwołanie rezerwacji i nieobecność w miejscu świadczenia danej usługi niezależnie od ich przyczyny.
5. Usługodawca może zastrzec sobie prawo do obciążenia karty płatniczej Klienta w przypadku odwołania rezerwacji przez Klienta lub nieodebrania zamówionego towaru lub usługi.

II. Definicje

Bank - Bank Handlowy w Warszawie S.A.

Klient - posiadacz Karty Debetowej World Elite™ Debit MasterCard®.

Lifestyle manager - Specjalista ds. Obsługi Klienta reprezentujący Serwis Concierge.

Serwis Concierge - spółka Quintessentially Poland Sp. z o.o., ul. Jana Maklakiewicza 5, Warszawa, Polska świadcząca usługi organizacyjno-rezerwacyjne na rzecz posiadaczy Kart Debetowych World Elite™ Debit MasterCard® na zlecenie MasterCard International Incorporated, opisane w niniejszym Zakresie usług Concierge dla posiadaczy Karty Debetowej World Elite™ Debit MasterCard®.

Usługodawca - podmiot świadczący usługi zamówione przez Klienta za pośrednictwem Serwisu Concierge (na przykład hotele lub firmy wynajmujące samochody).

III. Proces obsługi

1. W celu skorzystania z usługi Concierge Klient kontaktuje się z CitiPhone pod numerem telefonu 22 692 2200 lub 800 30 30 30. Rozmowa zostanie przełączona do Serwisu Concierge.
2. Każda rozmowa telefoniczna Klienta z Serwisem Concierge będzie nagrywana i przechowywana przez Serwis Concierge przez okres sześciu (6) miesięcy wyłącznie w celach związanych z bezpieczeństwem, kontrolą, zapewnieniem jakości świadczonych usług. Przy nagrywaniu i przechowywaniu rozmów Serwis Concierge będzie przestrzegał odpowiednich przepisów dotyczących poufności i ochrony danych.
3. Serwis Concierge zastrzega sobie prawo do odmowy świadczenia usług, których nie uzna za zwykle świadczone w ramach serwisu (na przykład badań związanych z działalnością gospodarczą, usług księgowych, odbierania telefonów, prowadzenia telekonferencji i tym podobnych usług zwykle świadczonych przez wyspecjalizowane podmioty zewnętrzne).
4. W przypadku braku możliwości natychmiastowej realizacji zlecenia z powodu jego charakteru lub złożoności, Lifestyle manager uzgodni termin ponownego kontaktu z Klientem, podczas którego zlecenie zostanie zrealizowane.

IV. PRZYKŁADY USŁUG ŚWIADCZONYCH W RAMACH CONCIERGE

1. Rezerwacje biletów lotniczych i informacje związane z przelotami

Lifestyle manager przekaze Klientowi szczegółowe informacje na temat:

- rozkładu lotów,
- ceny,
- przesiadek.

Na życzenie Klienta zostaną zarezerwowane miejsca w samolotach oraz dostarczone bilety.

2. Rezerwacje samochodów do wynajęcia i związane z nimi informacje

Lifestyle manager udzieli Klientowi pomocy w zakresie wynajmu samochodów w wybranym przez Klienta miejscu oraz przekaze mu informacje:

- o lokalizacji i godzinach pracy punktów wynajmu,
- o warunkach odbioru i zwrotu pojazdu,
- o dostępnych klasach pojazdów, opłat za pojazd danej klasy i za określony czas trwania wynajmu,
- o szczególnych wymogach dotyczących ubezpieczenia i jego stawek (w odpowiednich przypadkach).

3. Wynajem samochodu z kierowcą

Lifestyle manager udzieli Klientowi informacji o dostępności oraz dokona rezerwacji samochodu z kierowcą.

4. Informacje i porady dotyczące celu podróży

Lifestyle manager dostarczy Klientowi informacji dotyczących:

- rozrywek, imprez i festiwali dostępnych w miejscu pobytu Klienta,
- sportu i rekreacji,
- miejsc interesujących z punktu widzenia historycznego i kulturalnego,
- zajęć dla dzieci,
- zakwaterowania,
- kosztów atrakcji turystycznych,
- kursów walut.

5. Informacje dotyczące pól golfowych

Lifestyle manager dostarczy Klientowi następujących informacji o polach golfowych:

- dane kontaktowe,
- orientacyjna cena,
- wymagania dotyczące handicapu.

Na życzenie Klienta dokonana zostanie rezerwacja miejsc u Usługodawcy.

6. Rezerwacje i informacje dotyczące wypoczynku

Lifestyle manager oceni potrzeby Klienta związane z podróżą i zaproponuje Klientowi indywidualne „pakiety” wypoczynkowe zgodne z jego potrzebami poprzez budowę dynamicznego pakietu podróźnego (tzn. zapewnienie niezależnych usług, takich jak: organizacja podróży, dojazdy na lotnisko i z lotniska, rezerwacje miejsc i biletów na imprezy, zakwaterowanie itp. składających się na pakiet wypoczynkowy) lub za pośrednictwem zewnętrznego Usługodawcy oferującego pakiety wypoczynkowe.

7. Rezerwacja biletów na imprezy

Lifestyle manager przedstawi informacje o dostępności biletów na imprezy odbywające się w większych miastach na całym świecie. Rezerwacja może być dokonana bezpośrednio w miejscu imprezy, u jej organizatora lub zewnętrznego sprzedawcy biletów.

8. Rezerwacje i informacje dotyczące hoteli

Lifestyle manager przekaże Klientowi informacje w zakresie:

- standardu zakwaterowania,
- dostępnych usług,
- cen pokoi i opłat ogólnych,
- godzin wymeldowania,
- lokalizacji hotelu

oraz dokona rezerwacji pokoi hotelowych i innego rodzaju zakwaterowania w wybranych miejscach.

9. Najnowsze wiadomości

W ramach tej usługi dostarczane są najnowsze wiadomości z całego świata, informacje sportowe ze świata i z kraju oraz wyniki rozgrywek odbywających się w najważniejszych miastach, a także informacje giełdowe z najważniejszych miast.

Informacje te będą dotyczyć:

- kursów akcji,
- najnowszych wydarzeń,
- najważniejszych wydarzeń sportowych.

10. Rezerwacja miejsc w restauracjach

Lifestyle manager sprawdzi dostępność stolików i dokona rezerwacji w wybranej przez Klienta restauracji. Za zapłatę wszystkich rachunków Klient ponosi odpowiedzialność bezpośrednio wobec restauracji.

11. Porady związane z podróżami

Lifestyle manager przekaże Klientowi porady niezbędne przed podróżą i podczas jej trwania, w tym dotyczące:

- klimatu i pogody,
- paszportu i wiz,
- informacji o aktualnym stanie lotu,
- adresów i numerów telefonów ambasad i konsulatów,
- świąt państwowych,
- języków urzędowych, stref czasowych i przepisów celnych.

Serwis Concierge dołoży wszelkich starań w celu zapewnienia zgodności z prawdą wszystkich przekazywanych Klientowi informacji. Informacja o pełnym zakresie usług realizowanych w ramach Serwisu Concierge, dostępna jest u Lifestyle managera.

V. USŁUGODAWCY

1. Dostępność Usługodawców może się różnić zależnie od kraju i rodzaju żądanej usługi.
2. Wszystkie zlecenia będą składane u Usługodawcy na nazwisko Klienta przy użyciu (w odpowiednich przypadkach) karty płatniczej Klienta w celu zagwarantowania dostawy towarów lub świadczenia usług.
3. Zamówienia towarów i usług składane w imieniu Klienta objęte są standardowymi warunkami określonymi przez Usługodawcę.
4. Usługodawcy mogą zastrzec sobie prawo do obciążenia karty płatniczej Klienta opłatą w przypadku odwołania rezerwacji przez Klienta lub nieskorzystania z dokonanej rezerwacji. W takiej sytuacji Klient zostanie powiadomiony o wysokości opłaty przez danego Usługodawcę.
5. Bilety lotnicze zakupione w imieniu Klienta objęte są zasadami wyznaczonymi dla klasy tego biletu, określanymi przez linię lotniczą.

6. Wszystkie pytania, skargi i reklamacje dotyczące funkcjonowania Serwisu Concierge mogą być zgłaszane za pośrednictwem serwisu bankowości telefonicznej CitiPhone, serwisu bankowości elektronicznej Citibank Online, oddziałów Banku lub korespondencyjnie.
7. W przypadku sporu między Usługodawcą a Klientem dotyczącego dostawy lub świadczenia (albo braku dostawy lub świadczenia) towarów lub usług, Serwis Concierge dołoży wszelkich uzasadnionych starań w celu wypracowania wspólnie z Klientem, MasterCard i - w razie potrzeby - Bankiem rozwiązania takiego sporu.

VI. REKLAMACJE

1. Wszystkie pytania, skargi i reklamacje dotyczące funkcjonowania usługi Concierge mogą być kierowane do Banku drogą listowną, telefonicznie, elektronicznie oraz składane bezpośrednio w Oddziałach. Bank, w imieniu Klienta i za jego zgodą, przekaże pytania, skargę lub reklamację do Serwisu Concierge oraz przekaże Klientowi odpowiedź niezwłocznie po jej otrzymaniu od Serwisu Concierge.
2. Bank przyjmuje od Klientów skargi i reklamacje dotyczące usługi w zakresie dotyczącym obowiązków Banku związanych z udostępnieniem usługi w formie:
 - a. pisemnej - złożonej osobiście w Oddziale Banku w godzinach pracy Oddziału, albo przesłanej na adres: Goleszowska 6, 01-249 Warszawa;
 - b. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w Oddziale Banku;
 - c. w formie elektronicznej - na adres poczty elektronicznej Banku.

Aktualne dane kontaktowe umożliwiające złożenie skargi i reklamacji są dostępne na stronie internetowej Banku (www.citibank.pl).

3. Na żądanie Klienta Bank potwierdza wpływ skargi i reklamacji w formie pisemnej lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
4. Klient ma możliwość złożenia skargi lub reklamacji przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w formie pisemnej notarialnie poświadczonej, notarialnej bądź udzielonym przez Klienta w Oddziale Banku w zwykłej formie pisemnej w obecności pracownika Banku.
5. Złożenie skargi lub reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie przez Bank chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania ze skargą bądź reklamacją.
6. Bank może zażądać od Klienta przedstawienia informacji i dokumentów uzupełniających, o ile ich przedstawienie jest niezbędne do rozpatrzenia skargi bądź reklamacji.
7. W celu umożliwienia szybkiego i efektywnego rozpatrzenia skargi lub reklamacji, zaleca się aby reklamacja zawierała opis zdarzenia, którego dotyczy, wskazanie uchybienia, które jest jej przedmiotem, podanie nazwiska pracownika obsługującego Klienta (lub okoliczności pozwalających na jego identyfikację), a w przypadku poniesienia szkody, określenie w sposób wyraźny roszczenia Klienta z tytułu zaistniałych nieprawidłowości.
8. O wyniku rozpatrzenia skargi lub reklamacji, Klient zostanie poinformowany bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania reklamacji przez Bank.
9. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust 8 powyżej, Bank w informacji przekazywanej Klientowi:
 - a. wyjaśni przyczynę opóźnienia;
 - b. wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - c. określi przewidywany termin rozpatrzenia skargi bądź reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania skargi lub reklamacji.
10. Na złożoną skargę lub reklamację Bank może udzielić odpowiedzi:
 - a. w postaci papierowej na adres korespondencyjny Klienta wskazany w Umowie;
 - b. za pomocą innego trwałego nośnika informacji tj. SMS na numer telefonu Klienta wskazany w Umowie;
 - c. na wniosek Klienta pocztą elektroniczną na adres e-mail Klienta wskazany w Umowie;
 - d. za pomocą wiadomości w systemie bankowości internetowej Citibank Online.
11. Bank informuje, że działalność Banku podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

12. Ewentualne spory między Klientem a Bankiem mogą być rozstrzygane na wniosek Klienta w trybie pozasądowym, zgodnie z regulaminem Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, przez Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich, począwszy od 1 stycznia 2016 r. przez Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

VII. POSTANOWIENIA RÓŻNE

1. Pojęcia pisane wielką literą, którym nie nadano innego znaczenia w niniejszym Zakresie Usług, mają znaczenie nadane im w Regulaminie Rachunków Bankowych. W kwestiach nieuregulowanych w niniejszych Zasadach zastosowanie w relacjach pomiędzy Bankiem a Klientem ma Regulamin Rachunków Bankowych oraz powszechnie obowiązujące przepisy polskiego prawa.
2. Świadczenia przekazywane Klientom w ramach oferty konta Citigold Private Client są zwolnione z opodatkowania podatkiem dochodowym od osób fizycznych jako świadczenia przekazywane w ramach sprzedaży premiowej (art. 21 ust. 1 pkt 68 ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych).
3. W przypadku wystąpienia po stronie Klienta obowiązku podatkowego, Bank ufunduje dodatkową nagrodę pieniężną o wartości odpowiadającej kwocie należnego podatku dochodowego od łącznej wartości przyznanych nagród. Podatek zostanie pobrany przez Bank z przyznanej dodatkowej nagrody pieniężnej.