

Warunki świadczenia usług w ramach programu „Pakiet assistance” dla Klientów Santander Bank Polska S.A.

(dotyczy usług Deutsche Bank w ramach działalności przejętej przez Santander Bank Polska S.A.)

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Warunki świadczenia usługi w ramach programu „Pakiet assistance” (dalej: Warunki) w zakresie **serwisu domowego (§6 – §9)** mają zastosowanie dla Klientów indywidualnych Santander Bank Polska S.A. posiadających karty kredytowe wydane przez Bank.

DEFINICJE

§ 2

Pojęcia użyte w niniejszych Warunkach mają następujące znaczenie:

- a. **Awaria** – wadliwe funkcjonowanie Sprzętu RTV/AGD, Sprzętu mobilnego, Sprzętu PC, wynikające z przyczyn wewnętrznych spowodowane uszkodzeniami mechanicznymi, elektrycznymi lub elektronicznymi z wyłączeniem konieczności uzupełniania materiałów eksploatacyjnych, obsługi bieżącej i okresowej, dostawy i montażu akcesoriów oraz braku środków niezbędnych do obsługi urządzenia;
- b. **Bank** – Santander Bank Polska S.A.;
- c. **Centrum Alarmowe** - Europ Assistance Polska Sp. z o.o., wyłącznie uprawnione do organizacji i wykonywania w imieniu Banku świadczeń wynikających z umowy serwisowej;
- d. **Okres rozliczeniowy** – powtarzalny, miesięczny okres rozliczeniowy dla Karty, po upływie którego Bank generuje wyciąg z rachunku Karty.;
- e. **Pierwszy okres rozliczeniowy** – pełny Okres rozliczeniowy wraz z okresem przypadającym od dnia następującego po późniejszej z dat: 1) dniu aktywacji Karty lub 2) dniu wyrażenia zgody na przystąpienie do programu „Pakiet assistance” do dnia poprzedzającego rozpoczęcie pełnego Okresu rozliczeniowego; W przypadku Karty Platinum początkiem Pierwszego okresu rozliczeniowego jest zawsze dzień przypadający po dniu aktywacji Karty.
- f. **Karta** – karta kredytowa za wydana przez Bank ;
- g. **Karta Platinum** – Karta Santander Bank Platinum
- h. **Miejsce zamieszkania** – adres wskazany przez Uprawnionego **jako aktualne miejsce zamieszkania** lub miejsce stałego pobytu;
- i. **Sprzęt AGD/RTV** – następujące urządzenia, znajdujące się w Miejscu zamieszkania, których wiek nie przekracza 5-ciu lat: kuchnia gazowa, elektryczna, lub indukcyjna, lodówka, zamrażarka, chłodziarko-zamrażarka, pralka, pralko-suszarka, elektryczna suszarka na ubrania, zmywarka, odbiornik telewizyjny, odtwarzacz video, odtwarzacz DVD, radio, urządzenia HIFI;
- j. **Sprzęt mobilny** – telefon komórkowy lub tablet, nie przekraczający wieku 5 lat, o ile nie jest wykorzystywany na potrzeby prowadzenia działalności gospodarczej;
- k. **Sprzęt PC** – znajdujący się w Miejscu zamieszkania komputer stacjonarny wraz z monitorem lub laptop, który został zakupiony jako fabrycznie nowy, nie przekraczający wieku 5 lat, o ile nie jest wykorzystywany na potrzeby prowadzenia działalności gospodarczej;
- l. **Uprawniony** – Klient Santander Bank Polska S.A., który przystąpił do programu „Pakiet assistance” na podstawie niniejszych Warunków;

CZAS TRWANIA OKRESU ŚWIADCZENIA USŁUGI

§ 3

1. Dla aktualnych Klientów Banku, którzy posiadają Kartę Platinum, okres świadczenia usług trwa 1 rok;
2. Dla nowych posiadaczy Karty Platinum, okres świadczenia usługi rozpoczyna się od dnia następującego po dniu, w którym została aktywowana Karta Platinum i trwa 1 rok licząc od początku najbliższego Cyklu rozliczeniowego następującego po dniu aktywacji Karty Platinum;
3. Dla pozostałych Klientów Banku, posiadających Kartę, okres świadczenia usługi rozpoczyna się od dnia następującego po dniu, w którym Uprawniony wyraził zgodę na przystąpienie do programu

- „Pakiet assistance” zgodnie z niniejszymi Warunkami i trwa 1 rok, licząc od początku najbliższego Cyklu rozliczeniowego następującego po dniu wyrażenia zgody na przystąpienie do programu „Pakiet assistance”, pod warunkiem uiszczenia opłaty za każdy Cykl rozliczeniowy;
- Okres świadczenia usług będzie automatycznie odnawiany na kolejny 1 rok, pod warunkiem, że Uprawniony niełoży wcześniej rezygnacji;
 - Uprawniony traci prawo do usług w ramach programu „Pakiet assistance”:
 - z końcem Cyklu rozliczeniowego, w którym Uprawniony przestał być Klientem Banku;
 - w przypadku rezygnacji Uprawnionego z usług w ramach programu „Pakiet assistance” – z końcem Cyklu rozliczeniowego, w którym została złożona rezygnacja;
 - w dniu zgonu Uprawnionego.
 - Uprawniony w każdym czasie ma prawo złożenia oświadczenia woli o rezygnacji z dostępu do programu „Pakiet assistance”. Oświadczenie woli, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Uprawniony składa na piśmie bezpośrednio w Banku.

OGÓLNE WYŁĄCZENIA ŚWIADCZENIA USŁUG

§ 4

- Centrum Alarmowe nie świadczy usług poza terytorium RP;

OBOWIĄZKI UPRAWNIONEGO

§ 5

- W celu skorzystania z usług w ramach programu „Pakiet assistance”, Uprawniony obowiązany jest skontaktować się z Centrum Alarmowym, dzwoniąc pod numer telefonu **+ 48 22 205 50 33** czynne całą dobę, i podać następujące dane:
 - 6 pierwszych i 6 ostatnich cyfr numeru Karty,
 - imię i nazwisko,
 - numer telefonu, pod którym można skontaktować się z Uprawnionym lub wskazaną przez niego osobą,
 - krótki opis oczekiwanej pomocy,
 - wszelkie inne informacje niezbędne Centrum Alarmowemu w celu realizacji usługi,
- Ponadto Uprawniony powinien współdziałać z Centrum Alarmowym w zakresie niezbędnym do wykonania zobowiązania, w przeciwnym razie Centrum Alarmowe może odmówić organizacji żądanej przez Uprawnionego usługi, o ile brak współdziałania ze strony Uprawnionego uniemożliwia lub znacząco utrudnia realizację świadczenia.

ZAKRES „PAKIETU ASSISTANCE”

§ 6

- Centrum Alarmowe na życzenie Uprawnionego zapewnia następujące usługi:
 - interwencja specjalisty** – na życzenie Uprawnionego, Centrum Alarmowe organizuje Interwencję specjalisty, czyli organizuje i pokrywa do ustalonego limitu koszty (nie więcej niż 500 PLN w ramach jednej interwencji) dojazdu oraz robocizny specjalisty odpowiedniego ze względu na rodzaj pomocy: ślusarza, hydraulika, elektryka, dekarza, murarza, glazurnika, malarza, stolarza, szklarza, technika urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych. **Koszt części zamiennych lub użytych materiałów niezbędnych do wykonania usługi pokrywa Uprawniony,**
 - interwencja specjalisty w zakresie napraw Sprzętu RTV/AGD** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty dojazdu i robocizny odpowiedniego specjalisty (nie więcej niż 500 PLN w ramach jednej interwencji) w celu naprawy Sprzętu RTV/AGD. W sytuacji, gdy naprawa Sprzętu RTV/AGD jest niemożliwa w Miejscu zamieszkania, Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje do i w ramach ustalonego limitu koszty transportu do i od zewnętrznego usługodawcy oraz koszty robocizny. **Koszt części zamiennych lub użytych materiałów niezbędnych do wykonania usługi pokrywa Uprawniony.** Warunkiem dokonania naprawy jest udokumentowanie przez Uprawnionego roku produkcji uszkodzonego Sprzętu RTV/AGD poprzez przedstawienie dowodu zakupu, gwarancji lub innego dokumentu potwierdzającego wiek Sprzętu RTV/AGD, z zastrzeżeniem, że w przypadku wątpliwości, wiek sprzętu może zostać zweryfikowany także przez przybyłego specjalistę.
 - interwencja specjalisty w zakresie napraw Sprzętu PC** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty dojazdu i robocizny odpowiedniego specjalisty (nie więcej niż 500 PLN w ramach jednej interwencji) w celu naprawy Sprzętu PC (koszt części zamiennych pokrywa Uprawniony). W sytuacji, gdy naprawa Sprzętu PC jest niemożliwa w Miejscu zamieszkania, Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje do i w ramach ustalonego limitu koszty transportu do i od zewnętrznego usługodawcy oraz koszty robocizny. **Koszt części zamiennych lub użytych**

materiałów niezbędnych do wykonania usługi pokrywa Uprawniony. Warunkiem dokonania naprawy jest udokumentowanie przez Klienta roku produkcji uszkodzonego Sprzętu PC poprzez przedstawienie dowodu zakupu, gwarancji lub innego dokumentu potwierdzającego wiek Sprzętu PC, z zastrzeżeniem, że w przypadku wątpliwości, wiek sprzętu może zostać zweryfikowany także przez przybyłego specjalistę. Naprawa Sprzętu PC obejmuje: w przypadku awarii hardware – naprawę sprzętu, w przypadku awarii software – wsparcie w zakresie oprogramowania, pomoc w konfiguracji, przeinstalowanie oprogramowania.

- d. **odzyskiwanie danych** – jeżeli w następstwie Awarii Sprzętu PC, Ubezpieczony utracił dostęp do danych zapisanych w Sprzęcie PC, Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje koszty przywracania dostępu do danych zapisanych na dyskach twardech w Sprzęcie PC, o ile technicznie będzie to możliwe;
- e. **naprawa Sprzętu mobilnego** - Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty przesyłki telefonu komórkowego, smartfona do serwisu Centrum Alarmowego oraz koszty naprawy, lecz nie więcej niż 500 PLN w ramach jednej interwencji. **Centrum Alarmowe nie pokrywa kosztów części zamiennych niezbędnych do dokonania naprawy.**

LIMITY ŚWIADCZEŃ § 7

ŚWIADCZENIE ASSISTANCE	LIMIT INTERWENCJI W ROKU DLA POSIADACZY KARTY PLATINUM	LIMIT INTERWENCJI W ROKU DLA POSIADACZY POZOSTAŁYCH KART
1. Interwencja specjalisty		
2. Interwencja specjalisty w zakresie napraw Sprzętu RTV/AGD	3	3
3. Interwencja specjalisty w zakresie napraw Sprzętu PC	INTERWENCJE NA DOWOLNE ŚWIADCZENIE W ROKU	INTERWENCJE NA DOWOLNE ŚWIADCZENIE W ROKU
4. Odzyskiwanie danych		
5. Naprawa Sprzętu mobilnego		

WYŁĄCZENIA § 8

- W przypadku assistance domowego i mobilnego, Centrum Alarmowe ma prawo odmówić realizacji świadczenia, w sytuacji:
 - utrąty danych lub oprogramowania Sprzętu mobilnego,
 - uszkodzenia lub wyczerpania baterii, akumulatorów zasilających Sprzęt mobilny;
 - uszkodzenia akcesoriów dodatkowych sprzedawanych wraz z Sprzętem mobilnym lub nabytych osobno, w szczególności: zestawu słuchawkowego, modemu, anteny, kabli, ładowarki, dodatkowych baterii,
- Usługi realizowane w ramach naprawy Sprzętu mobilnego nie obejmują:
 - kosztów instalacji oprogramowania Sprzętu mobilnego,
 - wymiany części, podlegających normalnemu zużyciu i okresowej wymianie w związku z eksploatacją Sprzętu mobilnego: baterii, obudowy Sprzętu mobilnego,
 - uszkodzenia estetyczne, wgniecenia, zadrapania, odbarwienia oraz inne, które nie mają wpływu na funkcjonalność Sprzętu mobilnego,
 - kosztów usunięcia awarii spowodowanych przez wirusy komputerowe lub oprogramowanie,
 - awarii wynikających z wadliwych pikseli w liczbie niższej lub równej liczbie dopuszczalnej zgodnie z normą ISO 13406-2 z roku 2001.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE § 9

- Jeżeli Uprawniony nie zgadza się ze sposobem świadczenia usługi lub wysokości świadczenia albo wnosi inne skargi i zażalenia, może on wystąpić do Centrum Alarmowego z reklamacją.
- Wniosek, o którym mowa w ust. 1, zostanie rozpatrzony w ciągu 14 dni od daty wpływu do Centrum Alarmowego.
- Niniejsze Warunki obowiązują od dnia **09 listopada 2018 roku.**