

REGULAMIN PROGRAMU SANTANDER BANK CONCIERGE

DEFINICJE

§ 1

Przez użyte w niniejszym Regulaminie Programu Santander Bank 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. Wołoska 5, wpisaną do rejestru przedsiębiorców, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000034499,

Klient – osoba fizyczna, która jest uprawnionym użytkownikiem aktywowanej Karty,

Karta:

- karta kredytowa Santander Bank Gold z aktywowaną Usługą Concierge,
- karta kredytowa Santander Bank Premium Club Gold z aktywowaną Usługą Concierge,
- karta kredytowa Santander Bank Platinum z aktywowaną Usługą Concierge,
- karta kredytowa IQ World MasterCard z aktywowaną Usługą Concierge.

wydana przez Santander Bank PBC S.A. dla klientów indywidualnych.

Infolinia Santander Bank 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 33**,

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

Regulamin Programu Santander Bank Concierge – regulamin, który określa prawa i obowiązki Klienta, zasady świadczenia Usług Concierge oraz proces reklamacyjny w związku ze świadczeniem Klientowi Usług Concierge, dostępny na stronie internetowej Santander Banku PBC S.A.,

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.

PRZEDMIOT PROGRAMU SANTANDER BANK CONCIERGE

§ 2

Przedmiotem Programu Santander Bank 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 SANTANDER BANK CONCIERGE

§ 3

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

1) ORGANIZACJA USŁUG DLA DOMU I RODZINY

- a) Organizacja usług odpowiedniego specjalisty od napraw domowych: usługi ślusarskie, hydrauliczne, elektryczne, dekarские, szklarskie, stolarskie, murarskie, malarskie, glazurnicze, parkieciarskie, dotyczące urządzeń i instalacji grzewczych.
- b) Organizacja profesjonalnej pomocy sprzątającej.
- c) Organizacja opieki nad dziećmi podczas nieobecności rodzica w domu.
- d) Informacja o dostępnych zajęciach dodatkowych, szkołach językowych, korepetytorach dla dzieci.
- e) Pomoc w organizacji przyjęć dla dzieci, obejmujących również dodatkowe atrakcje tj. gry, zabawy i konkursy poprzez informowanie oraz zapewnienie kontaktu z profesjonalnymi podmiotami specjalizującymi się w tym zakresie.
- f) Organizacja opieki nad zwierzętami domowymi podczas nieobecności właściciela lub organizacja transportu zwierząt domowych do hotelu dla zwierząt.
- g) Organizacja wizyty u weterynarza, psiego fryzjera, behawiorysty (specjalista od zachowań zwierząt).
- h) Organizacja profesjonalnej ochrony domu.
- i) Pomoc w projektowaniu i aranżacji wnętrza i ogrodu poprzez informowanie o profesjonalnych firmach zajmujących się doradztwem w tym zakresie oraz organizację usług transportowych mebli oraz elementów dekoracyjnych do domu.
- j) Organizacja usług transportowych mebli oraz elementów dekoracyjnych do domu
- k) Organizacja zakupu i dostarczenia pod wskazany adres zakupów, kwiatów, prezentów dla wskazanej osoby.
- l) Pomoc w znalezieniu oraz organizacji zamówienia i zakupu książek, płyt CD oraz DVD, wskazanych przez Klienta pod warunkiem, że są one dostępne w ofercie rynkowej, bez gwarancji zorganizowania np. trudno dostępnych tytułów.
- m) Informacje teleadresowe (adresy firm, urzędów, instytucji publicznych).

2) ORGANIZACJA SPĘDZANIA WOLNEGO CZASU, ROZRYWKI, HOBBY

- a) Rezerwacja, organizacja, dostarczenie pod wskazany adres biletów do kin, teatrów, opery oraz na imprezy sportowe i kulturalne.
- b) Organizacja wypoczynku w wybranym miejscu na świecie (rezerwacja hotelu, pensjonatu, wycieczki, biletów lotniczych, kolejowych).
- c) Organizacja wynajęcia sprzętu sportowego, rezerwacje w klubie sportowym.
- d) Informacja o kursach hobbystycznych, doszkalających, językowych – pomoc w wyszukiwaniu, organizacja uczestnictwa.
- e) Informacja o metodach aktywnego spędzania czasu (np. wycieczki, trekking) – pomoc w wyszukiwaniu, organizacja uczestnictwa.
- f) Szkoły i Uczelnie. Informacja o warunkach przyjęcia, tematyce zajęć, możliwościach dojazdu, cennikach).
- g) Kalendarium imprez i wydarzeń kulturalnych (koncerty, imprezy plenerowe, aktualne wystawy w galeriach sztuki, sztuki operowe, spektakle teatralne, pokazy filmowe, musicale, festiwale muzyki, koncerty muzyki klasycznej i rozrywkowej, koncerty jazzowe).

- h) Kalendarium wydarzeń sportowych (mistrzostwa sportowe, wyścigi konne, turnieje tenisa ziemnego, mecze i turnieje polo, turnieje golfa, skoki narciarskie).
- i) Organizacja jazdy unikatowymi samochodami.
- j) Organizacja wyścigów gokartami.
- k) Organizacja spływu kajakowego.
- l) Organizacja lotu odrzutowcem wojskowym, helikopterem, balonem, na lotu motolotni, lotu szybowcem.
- m) Organizacja wyjazdów z ekipami badawczymi.
- n) Organizacja skoku na bugee, skoku ze spadochronem, udziału w bitwie paintball
- o) Informacja o kursach hobbystycznych, doszkalających, językowych – pomoc w wyszukiwaniu, organizacja uczestnictwa.
- p) Informacja o metodach aktywnego spędzania czasu (np. wycieczki, trekking) – pomoc w wyszukiwaniu, organizacja uczestnictwa.
- q) Organizacja szkolenia lotniczego.
- r) Organizacja nauki nurkowania.
- s) Organizacja kursu kitesurfingu, surfing, windsurfingu.
- t) Organizacja kursów żeglarskich i motorowodnych.
- u) Organizacja nauki jazdy samochodem terenowym.
- v) Organizacja lekcji gry w golfa, pool bilard, tenisa.
- w) Organizacja kursu fotografii.
- x) Organizacja lekcji/kursu jazdy konnej, tańca.
- y) Organizacja szkolenia strzeleckiego.

3) PODRÓŻ I SAMOCHÓD

- a) Pomoc w planowaniu i organizacji wyjazdów turystycznych uwzględniając określone przez klienta upodobania, charakter wyjazdu oraz dodatkowe atrakcje (tj. spływ kajakowy, wspinaczka, lot balonem, nurkowanie, safari, rejs żaglowcem).
- b) Pomoc administracyjna w przypadku zagubienia dokumentów za granicą, informowanie o procedurach postępowania i pomoc w kontakcie z odpowiednimi służbami za granicą.
- c) Informowanie o pogodzie i klimacie w danym kraju, temperaturach w wybranych miejscowościach, warunkach pogodowych na drogach, obowiązkowych szczepienia, procedurach związanych z ubieganiem się o wizę, atrakcjach turystycznych w wybranej miejscowości.
- d) Pomoc w organizacji odzyskania i ponownego skierowania zagubionego lub opóźnionego bagażu podróжного.
- e) Organizacja usług związanych z serwisem samochodowych tj. mycie, naprawa, przeglądy oraz rezerwacja w stacji obsługi pojazdów.
- f) Organizacja usług pomocy drogowej w trasie.
- g) Organizacja wynajęcia samochodu w kraju i za granicą.
- h) Organizacja pomocy tłumacza w miejscu pobytu za granicą lub tłumaczeń telefonicznych.
- i) Informacje turystyczne (atrakcje turystyczne, adresy biur podróży, możliwości rezerwacji hoteli i samochodów, obowiązkowe szczepienia, wizy).
- j) Informacje komunikacyjne (sugerowane połączenia i objazdy, lokalizacja stacji benzynowych, adresy warsztatów samochodowych, czas oczekiwania na przejściach granicznych, rozkłady połączeń komunikacyjnych).
- k) Organizacja rezerwacji, zakupu i dostarczenia pod wskazany adres biletów kolejowych lub lotniczych.
- l) Rekomendacje zakupowe w ramach, których oferujemy:

- organizacje spotkań z profesjonalnymi sprzedawcami w autoryzowanych salonach
 - organizacje spotkań testowych
- m) Informacja o wystawach samochodowych (w trosce o wygodę klienta, również możliwość usługi hotelowej w miejscu docelowym).

4) ORGANIZACJA PRZYJĘĆ I SPOTKAŃ BIZNESOWYCH

- a) Pomoc w planowaniu i organizacji uroczystości okolicznościowych i jubileuszowych, przyjęć, bankietów, oraz cateringu poprzez informowanie oraz zapewnienie kontaktu z profesjonalnymi podmiotami specjalizującymi się w tym zakresie.
- b) Organizacja wynajęcia limuzyny ślubnej wraz z kierowcą, dorożki konnej, karety lub auta zabytkowego oraz organizacja przyjęć weselnych, fotografa, dekoracji Sali lub ogrodu.
- c) Pomoc w organizacji przyjęć dla dzieci („Kinder parties”) obejmujących również dodatkowe atrakcje tj. gry, zabawy i konkursy poprzez informowanie oraz zapewnienie kontaktu z profesjonalnymi podmiotami specjalizującymi się w tym zakresie.
- d) Organizacja rezerwacji stolików w wybranej restauracji lub kawiarni, w tym również pomoc w znalezieniu lokalu wg określonych przez klienta upodobań oraz charakteru spotkania biznesowego jak i prywatnego.

5) ZDROWIE I URODA

- a) Organizacja wizyty lekarza pierwszego kontaktu w domu i w placówce medycznej.
- b) Organizacja wizyty lekarza specjalisty w placówce medycznej.
- c) Organizacja transportu medycznego i asysty lekarskiej.
- d) Organizacja usług pielęgniarstwa.
- e) Umawianie wizyt u psychologa.
- f) Umawianie wizyt u dietetyka.
- g) Organizacja wyjazdów do ośrodków rehabilitacyjnych i sanatoryjnych.
- h) Informacja o alternatywnych metodach leczenia i relaksacji. Terapia ruchem, Terapia zajęciowa, Muzykoterapia, Arteterapia itd. Informacja o metodzie, organizatorach, lokalizacji, cennikach. Umawianie wizyt.
- i) Informacja o ofercie renomowanych:
 - salonów SPA
 - salonów kosmetycznych
 - salonów odnowy biologicznej
 - klinikach chirurgii plastycznej
- j) Pomoc w zorganizowaniu pobytu lub wizyty w wybranym miejscu Informacja o ofercie klubów fitness i profesjonalnych prywatnych trenerów, w tym również pomoc w umówieniu spotkania z wybranym przez klienta trenerem.

6) KREACJA WIZERUNKU

- a) Sesje stylizacji (usługa fryzjerska + manicure + make-up) w domu klienta lub w salonach usługodawców.
- b) Sesje wizerunkowe (usługa fryzjerska, manicure, make-up, stylistka ubrań) w domu klienta lub w salonach usługodawców.
- c) Metamorfozy. Organizacja pakietu usług wizerunkowych.
- d) Organizacja zakupów ze stylistką.

- e) Stylizacja oraz szycie sukien na miarę.
 - f) Sesje zdjęciowe - wizerunkowe na potrzeby klienta w domu lub w studiu fotograficznym.
 - g) Informacja o dostępnych szkoleniach wizerunkowych i pomoc w organizacji:
 - indywidualnej lekcji makijażu
 - kursie wizażu i stylizacji
 - h) Szkolenia wizerunkowe - fryzura, make-up, stylistyka ubrań, praca przed kamerą, alkohol w showbiznesie, nauka poprawnej wymowy
 - i) Organizacja próbek kosmetyków, perfum (z limitowaną dostępnością)
2. Po uzgodnieniu Klienta z konsultantem Infolinii Santander Bank 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. 4-19, 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).
 4. W przypadkach określonych w ust. 1 p. 1-3, Usługa Concierge polega na nieodpłatnym udzieleniu przez Europ Assistance prawidłowej informacji, zgodnie z treścią zlecenia złożonego przez Klienta (świadczenie usługi informacyjnej).

WARUNKI KORZYSTANIA Z PROGRAMU SANTANDER BANK 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 Santander Bank Concierge, dostępnej pod numerem telefonu: **(+48 22 205 50 33)** Połączenie z Infolinią Santander Bank Concierge będzie płatne według stawek operatora, z sieci, którego wykonywane jest połączenie. Numer Infolinii Santander Bank 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 Santander Bank Concierge. Złożenie telefonicznego zlecenia przez Klienta jest możliwe w języku polskim, angielskim oraz niemieckim.
4. W celu skorzystania z Programu Santander Bank Concierge Klient, dzwoniąc na Infolinię Santander Bank Concierge, będzie zobowiązany do podania numeru PESEL lub numeru paszportu.
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, któregokolwiek 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 za pośrednictwem Europ Assistance. Preferowanym sposobem pokrycia kosztów, jest dokonanie płatności z wykorzystaniem posiadanej Karty.
12. W przypadku płatności dokonanej przez Klienta z wykorzystaniem Karty bez jej fizycznego przedstawienia za pośrednictwem Infolinii Santander Bank Concierge, Europ Assistance z chwilą uznania jej rachunku kwotą określoną w umowie zawartej pomiędzy Dostawcą a Klientem, zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty wobec Dostawcy i zobowiązuje się przekazać Dostawcy świadczenie pieniężne spełnione przez Klienta.
13. W związku z faktem, iż Usługi Concierge oraz usługi świadczone przez Dostawców na rzecz Klientów są usługami świadczonymi w wykonaniu umów zawartych przez konsumentów na odległość w rozumieniu ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22 poz. 271 ze zm.), Europ Assistance zobowiązuje się do przestrzegania przepisów tej ustawy a także do zapewnienia przestrzegania jej przepisów przez Dostawców.

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 Santander Bank 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 33) 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.
3. Reklamacje mogą być składane również za pośrednictwem pracownika Santander Bank. W takim przypadku postanowienia ust. 2 stosuje się odpowiednio do osoby zgłaszającej reklamacje.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 7

Regulamin Programu Santander Bank Concierge wchodzi w życie z dniem 09 listopada 2018 roku.