

REGULAMENTUL PROGRAMULUI
„Visa Infinite - Servicii de acces, protocol & concierge”

Art. 1 - INFORMATII GENERALE

Programul „Visa Infinite - Servicii de acces, protocol & concierge” reprezinta o facilitate intrinseca a oricarui card de credit sau debit Visa Infinite eliberat in Romania de catre una din bancile emitente a acestor carduri. Programul nu constituie o campanie publicitara sau promotie publicitara ci se incadreaza in sfera beneficiilor atasate cardurilor inscrite in program.

- 1.1. Programul „Visa Infinite - Servicii de acces, protocol & concierge” (denumit in continuare „Programul”) este realizat in numele si pentru Visa Europe Services Inc. de catre CONSIERGO SA, numita in continuare “Organizator”.
- 1.2. La acest Program participa orice card de credit sau debit Visa Infinite eliberat in Romania
- 1.3. Programul se va desfasura conform prevederilor prezentului regulament („Regulamentul”) care este obligatoriu pentru toti detinatorii actuali si viitori de carduri de credit, debit Visa Infinite eliberate in Romania de catre una din Banci.
- 1.4. Prin participarea la acest Program, se prezuma cunoasterea prezentului Regulament si acordul posesorului/utilizatorului, inclusiv a posesorilor viitori. Posesorii cardurilor se obliga sa respecte si sa se conformeze tuturor termenilor, conditiilor si prevederilor prezentului Regulament.

Art. 2 - DURATA SI LOCUL DE DESFASURARE

- 2.1. Programul este valabil si se desfasoara atat pe teritoriul Romaniei cat si in afara ei pentru serviciile de asistenta personalizata si lifestyle numite concierge.
- 2.2. Pentru Saloanele VIP – Terminal Curse Externe, zona „Finger” si Salon VIP – Terminal Curse Interne din Aeroportul International Henri Coanda, programul se desfasoara strict pentru Aeroportul International Henri Coanda – Otopeni.
- 2.3. Programul va incepe pe data de 1 octombrie 2023 si va dura pana la 30 Septembrie 2024.

Art. 3 - REGULAMENTUL

- 3.1. Regulamentul este disponibil oricarui solicitant, in mod gratuit, pe intreaga durata a Programului, pe website-ul www.visa.ro.
- 3.2. Potrivit liberei decizii a Organizatorului, Programul poate fi mediatizat in scopul informarii publicului, inclusiv prin intermediul unor materiale publicitare si/sau cu rol informativ. Informatiile pe care astfel de materiale le pot contine vor fi interpretate in conformitate cu prevederile prezentului Regulament.
- 3.3. Organizatorul isi rezerva dreptul de a modifica si/sau completa Regulamentul, precum si dreptul de a suspenda si/sau inceta si/sau intrerupe desfasurarea Programului cu conditia instiintarii utilizatorilor cu privire la orice modificare a vreuneia din prevederile acestuia precum si cu privire la suspendarea/incetarea/ intreruperea Programului. Orice modificari/ completari aduse prevederilor acestui Regulament precum si oricare alte notificari cu privire la Program vor fi cuprinse in acte aditionale si vor fi disponibile catre public pe website-ul www.visa.ro.

Art. 4 - DREPT DE PARTICIPARE

- 4.1. Programul se adreseaza exclusiv persoanelor fizice cu varsta de peste 18 ani detinatori de carduri **Visa Infinite emise de una din Bancile emitente din Romania** (denumite in continuare carduri „Visa Infinite”), care accepta termenii si conditiile prezentului Regulament.

Art. 5 - MEDIU DE DESFASURARE

- 5.1. Programul se va desfasura atat pe teritoriul Romaniei cat si in afara ei pentru serviciile de asistenta personalizata si lifestyle numite concierge.
- 5.2. Pe teritoriul Romaniei, respectiv in Saloanele VIP – Terminal Curse Externe, zona „Finger” si Salon VIP – Terminal Curse Interne programul se desfasoara strict pentru Aeroportul International Henri Coanda – Otopeni, Bucuresti, Romania.

Art. 6 - MECANISMUL DE DESFASURARE

6.1. Conditii specifice ale Programului:

6.1.1. Detinatorii de carduri conform Programului beneficiaza de:

- Servicii de consultanta telefonica/ servicii de concierge in domenii **precum Lifestyle & Wellness, Casa si Familie, Turism & Evenimente, Concierge Medical**.
 - Serviciile de concierge puse la dispozitie sunt disponibile numai pe baza de abonament, oferit gratuit pentru toti detinatorii actuali si viitori de carduri de credit, debit Visa Infinite eliberate in Romania de catre una din Banci.
 - Expertiza si efortul echipei de concierge pentru indeplinirea solicitarilor detinatorilor de carduri Visa Infinite sunt acoperite de abonament.
 - Abonamentul de concierge acopera consultanta/sprijinul pana la indeplinirea solicitarii.
 - Serviciul/produsul solicitat de detinatorii de carduri Visa Infinite se plateste direct la furnizor sau prin intermediul partenerului de concierge.
 - Solicitarile sunt nelimitate in cursul unui an, ne puteti suna de cate ori doriti.
 - Solicitarea acestor servicii se face apeland la Call Center 0040 747 410 002 sau email office@visaconcierge.ro.
- Serviciul de acces PROTOCOL este disponibil in cadrul aeroportului international Henri Coanda Bucuresti, în cele două saloane special amenajate (salon "VIP" - Terminal Curse Externe, zona "Finger" și Salon "VIP" – Terminal Curse Interne). Acesta se asigură la cererea clientilor detinatori de carduri Visa Infinite emise in Romania (denumiti in continuare „Beneficiar”), cu respectarea prezentului Regulament si in concordanta cu regulile de securitate ale aeroportului și numai în limita disponibilitatii de care aeroportul dispune în momentul solicitării.
- Serviciile de acces Protocol si transfer auto vor fi folosite integral pe perioada derularii prezentului regulament, raportarea serviciilor nefolosite nu este posibila.
- Servicii de transfer auto VIP se efectueaza catre si de la aeroport prin intermediul unei masini de tipul Sedan Premium, in numar maxim de 2 transferuri gratuite pe an pentru detinatorul de card impreuna cu maxim 1 persoana aditionala si maxim 2 bagaje de cala mari sau 2 bagaje de cala medii plus 2 bagaje de cabina
- Excedentul de bagaje poate atrage dupa sine refuzul efectuării transferului din partea Organizatorului. La cerere, pentru excedent de bagaje sau echipament sport, posesorul de card poate solicita transfer VAN contra cost
- Transferul auto VIP este definit ca fiind transferul catre si din Bucuresti (punctul de drop off sau pick up este in interiorul liniei de centura Bucuresti) pentru aeroportul International Henri Coanda, Timisoara pentru aeroportul international Traian Vuia, Cluj Napoca pentru aeroportul international Avram Iancu Cluj Napoca, Iasi pentru Aeroportul International Iasi. La cerere, serviciul de transfer auto VIP se poate organiza si din orasele Constanta, Brasov, Sibiu, Galati, Bacau, Suceava, Craiova, Arad catre aeroportul, aerodromul sau heliportul aferent fiecarui oras din aceasta lista (exemplu: din Arad catre aeroportul Arad), aceste transferuri facand parte din cele 2 gratuite incluse in pachetul de beneficii, in limita a 25 km atunci cand punctul de drop off sau pick up nu este in interior oras/centura oras. Depasirea limitei de 25 km/transfer va fi suportata de client si numai cu acordul acestuia in prealabil.

6.1.2. Accesul la serviciile de consultanta telefonica in domenii precum lifestyle, ingrijire casa, turism & evenimente si servicii medicale – se face telefonic prin apelarea numarului de telefon 0040 747 410 002 sau email office@visaconcierge.ro

6.1.3. Accesul la serviciile de acces PROTOCOL – in cadrul aeroportului International Henri Coanda Bucuresti – este permis numai pentru posesorul cardului si 1 (una) persoana insotitoare a acestuia. Accesul se face plasand o comanda la numarul de telefon 0040 747 410 002 sau prin email office@visaconcierge.ro cu cel putin 48 ore inainte de zborul indicat de acesta. Accesul este gratuit in limita a 2 solicitari/ detinator de card/an.

- Programul VISA Infinite este dedicat exclusiv titularului cardului. In cazul in care, in urma raportarilor aeroportului si partenerului de transferuri, se constata absenta acestuia din delegatie, serviciile de protocol si transfer se vor factura catre titularul cardului, retroactiv pentru toti membrii delegatiei. Posesorul cardului va fi instiintat si daca abaterile continua se va trece la aplicarea punctului 7 din prezentul Regulament.
- In cazul in care ulterior titularul cardului nu achita delegatia din care nu a facut parte se rezerva dreptul organizatorului de a refuza delegatii viitoare de Protocol si transfer pana la achitarea restantelor.

- Delegatiile care nu respecta componenta (nume, prenume) sau/si numarul de pasageri vor fi refuzate de reprezentantii Protocol, deoarece toate formalitatile de frontiera sunt efectuate anterior sosirii/plecarii.
- Numarul maxim de invitati admisi in delegatie, gratuit, este de 1 invitat. Posesorul cardului poate solicita mai multi invitati in delegatie, contra cost. In aceasta situatie numarul maxim de persoane admise in delegatie este de 4 (posesorul cardului plus maxim 3 invitati), costurile suplimentare fiind facturate si achitate de posesorul cardului.
- Cererile pentru serviciile de protocol se pot prelua cu minim 48 ore inainte de decolarea sau aterizarea zborului, conform regulamentului beneficiilor VISA Inefinite.
- Este interzisa comunicarea directa cu Serviciul Protocol in numele Consiergo SA, fara a respecta procedura detaliata in acest Program. Contactarea directa se face pe propria raspundere cu suportarea directa a cheltuielilor si implicatiilor, fara raspunderea Consiergo SA.
- Anularea serviciilor de protocol pe aeroport se poate face cu minim șase ore înainte de zborul prin apelarea telefonică a serviciului de concierge. În cazul depășirii termenului de anulare sau în cazul neaprezentării, serviciile de protocol vor fi considerate efectuate.
- In cazul pasagerilor pentru care se solicita servicii de protocol pe aeroport cu mai puțin de 24 ore inainte de ora programată a cursei cu care calatoresc, aeroportul aplica o taxa de urgenta in valoare de 200 lei / pasager. Aceasta taxa va fi suportata de catre titularul cardului, va fi facturata si achitata anterior efectuării zborului, nefiind inclusa in beneficiile programului Visa Inefinite. Si in aceste conditii, serviciile sunt supuse disponibilitatii.
- Disponibilitate inseamna disponibilitatea confirmata si comunicata de Serviciul de Protocol catre Consiergo SA si nu disponibilitatea generala a aeroportului.
- Facturarea serviciilor suplimentare atunci cand este cazul (de exemplu: taxa de urgenta) se va face intotdeauna pe numele titularului cardului.
- Nu se preiau solicitari de Protocol si transfer auto de la/catre aeroport in zilele de sarbatori legale cu efectuare in aceleasi zile (exemplu: solicitare in ziua de 25 decembrie pentru ziua de 25 decembrie sau 26 decembrie), solicitarile cu efectuare in zilele cu sarbatori legale se fac anterior acestor zile pentru o buna organizare.
- Transferul de la/catre aeroport este definit ca avand un punct de plecare si un punct de destinatie, nu sunt permise opriri intermediare pentru care furnizorul de servicii solicita costuri suplimentare neacoperite de programul Visa si care ar putea perturba activitatea si punctualitatea transportatorului.
- Anularea sau modificarea transferurilor auto (ora, adresa, numar pasageri etc.) se poate face fără taxarea serviciului până la data și ora menționate pe confirmare si cu minim 24 ore in zilele de sarbatori legale. După termenul respectiv, confirmarea modificarilor nu este garantata și, in cazul anularii, cursa este considerata efectuată.
- Fiecare transfer auto beneficiaza de 10 minute de asteptare gratuite. Transferurile pentru preluarea din aeroport se vor rezerva cu ora de zbor si au 60 min de asteptare incluseransportul cu autovehicul VIP la si de la aeronave, atunci cand este necesar, este in grija aeroportului iar alegerea autovehiculului nu cade in responsabilitatea Organizatorului, este independent de acesta si depinde de gradul de incarcare al aeroportului, disponibilitatea masinilor VIP, marimea delegatiei.
- Orice situatie neprevazuta intampinata in desfasurarea serviciilor de concierge, protocol, transfer va fi imediat sesizata serviciului de concierge la call center 0040 747 410 002, astfel incat serviciul de concierge sa poata interveni imediat, in timp util. Orice sesizare venita ulterior desfasurării serviciului nu va garanta rezolvarea favorabila a sesizării.

6.2. Posesorii de carduri Visa Inefinite vor beneficia de acces gratuit in Saloanele VIP, pe o durata de maxim 1 ora si de urmatoarele produse:

- Diverse sortimente de cafea, bauturi racoritoare, dulciuri si snacks-uri
- Acces gratuit la internet wi-fi;
- Acces la fax, copiator si cablu tv intern si internațional.

Detinatorii de card Visa Infinite se obliga să achite contravaloarea eventualelor utilități (facilități) consumate în afara serviciilor de protocol prevăzute în prezentul Regulament.

Accesul gratuit in Saloanele VIP se poate extinde si invitatilor detinatorului de card Visa Infinite ce au facut parte din delegatie.

Accesul copiilor cu varsta de pana la 2 (doi) ani neimpliniti ce il insotesc pe participant va fi gratuit.

In cazul in care se paraseste Salonul VIP dedicat si se foloseste alt Salon, Consiergo si aeroportul prin Serviciul de Protocol nu isi asuma nicio raspundere pentru intrazieri, pierderi de avion etc, decizia este pe propria raspundere a pasagerului.

Comanda pentru accesul la serviciile de acces PROTOCOL si transport cu autovehicul VIP va contine, in mod obligatoriu, urmatoarele informatii:

- Nume si prenume solicitant detinator card Visa Infinite
- Numar de telefon de contact pentru eventuale detalii ale activitatii
- Email de contact pentru eventuale detalii ale activitatii
- Data desfasurarii activitatii de protocol
- Numar cursa aeronautica si companie aeriana
- Ora decolare/aterizare
- Componenta nominala a Delegatiei (serviciul de acces PROTOCOL NU poate fi extins de catre detinatorul de card Visa Infinite catre alte persoane, numele acestuia trebuind sa se regaseasca intotdeauna pe lista de delegati iar delegatii trebuie sa faca parte din familia acestuia sau parteneri de afaceri).

Serviciile de protocol se acorda doar detinatorilor de card Visa Infinite si invitatilor acestora cu condinta ca acestia sa detina bilete de călătorie valabile.

- 6.3. Daca nu este altfel stabilit de catre CONSIERGO S.A., accesul in Saloanele VIP din Aeroportul International Henri Coanda va fi permis posesorilor de carduri Visa Infinite emise de Banci pe toata durata Campaniei potrivit prevederilor Art. 6.2 de mai sus, pe cheltuiala Organizatorului.

Art 7 - LIMITAREA RASPUNDERII

- 7.1. Organizatorii sunt indreptatiti sa ia toate masurile necesare in caz de tentative de fraudă a sistemului, abuz sau orice alte tentative care ar putea afecta imaginea VISA sau a acestui Program.
- 7.2. Organizatorii Programului nu vor avea nicio raspundere si nu vor putea fi implicati in niciun litigiu in ceea ce priveste eventualele cheltuieli suplimentare suportate de catre detinatorii de carduri VISA Infinite – Beneficiari ai acestui program.

Art. 8 - PRELUCRAREA DATELOR PERSONALE

- 8.1. Organizatorul se obliga sa pastreze confidentialitatea datelor cu caracter personal ale participantilor la Program si sa respecte prevederile din Legea nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date (denumita in continuare „Legea nr. 677/2001”) precum si oricare prevederi legale aplicabile.
- 8.2. Prin participarea la Program participantii – detinatori de carduri – sunt de acord in mod expres cu prevederile prezentului Regulament, inclusiv cele cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal, si anume ca numele, prenumele, codul BIN atasat cardului VISA care face obiectul Programului sa fie prelucrate pentru ca acestia sa fie verificati si validati ca participanti in cadrul Programului.
- 8.3. Organizatorul se obliga sa nu dezvaluie datele cu caracter personal niciunei terte parti, cu exceptia partenerilor sai contractuali si doar pentru scopurile mentionate in cadrul prezentului Regulament.
- 8.4. Datele personale mentionate mai sus pot fi dezvaluite (i) detinatorilor de carduri participanti la Program, la solicitarea acestora, (ii) autoritatilor, in conformitate cu prevederile legale, (iii) partenerilor contractuali ai Organizatorului pentru scopurile prezentului Regulament.
- 8.5. La solicitarea scrisa, semnata si datata a detinatorului unui card Visa Infinite participant in cadrul Programului si trimisa catre Departamentul Relatii Clienti a CONSIERGO S.A.,, Str. Erou Iancu Nicolae , nr. 147, Voluntari, Ilfov,

odata pe an, in mod gratuit, CONSIERGO S.A. va confirma daca proceseaza sau nu datele persoanei respective sau va inceta prelucrarea acestora. Mai mult, CONSIERGO S.A. la solicitarea detinatorilor de carduri Visa Infinite participanti la program va corecta, update, bloca, sterge sau va transforma in date anonime toate datele utilizate cu incalcarea prevederilor Legii nr. 677/2001.

- 8.6. Organizatorul va prelucra datele personale ale solicitantilor si participantilor pe durata Programului si pentru o perioada de 30 zile dupa incetarea Programului in ceea ce priveste datele personale ale participantilor.
- 8.7. Organizatorul va respecta toate drepturile acordate participantilor la Program de Legea nr. 677/2001 , respectiv dreptul la informare, dreptul de acces la date, dreptul de interventie asupra datelor, dreptul de a se opune ca date care ii vizeaza sa faca obiectul unei prelucrari, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale, precum si dreptul de a se adresa justitiei.
- 8.8. Adresa de primire a cererilor legate de date personale este Departamentul Relatii Clienti a CONSIERGO S.A.,, Str. Erou Iancu Nicolae , nr. 147, Voluntari, Ilfov sau prin transmiterea unui mesaj electronic la adresa de email office@consiergo.ro

Art. 9 - INCETAREA / INTRERUPEREA PROGRAMULUI. FORTA MAJORA

- 9.1. Programul poate inceta inainte de implinirea perioadei prevazute in cazul producerii unui eveniment ce constituie forta majora, inclusiv in cazul imposibilitatii Organizatorului, din motive independente de vointa sa, de a asigura desfasurarea in bune conditii a Programului.
- 9.2. Forta majora inseamna orice eveniment care nu poate fi prevazut, controlat sau remediat de catre Organizator, inclusiv imposibilitatea Organizatorului din motive independente de vointa sa si a carui aparitie il pune pe acesta din urma in imposibilitatea de a-si indeplini obligatiile asumate prin Regulament.
- 9.3. Programul mai poate inceta inainte de implinirea perioadei stabilite ori poate fi suspendat oricand in baza liberei decizii a Organizatorului, cu conditia ca acesta sa comunice in prealabil o astfel de situatie si cu respectarea prevederilor Art. 3.3. de mai sus.

Art. 10 - LITIGII

- 10.1. Eventualele litigii aparute intre Organizator si participantii la program cu privire la orice aspect legat de desfasurarea Programului se vor solutiona pe cale amiabila, iar in cazul in care aceasta nu va fi posibila, litigiile vor fi solutionate in instantele judecatoresti romane competente din municipiul Bucuresti.
- 10.2. Eventualele reclamatii legate de derularea Programului se pot trimite pe adresa Organizatorului in termen de maxim 10 zile lucratoare de la data aparitiei temeiului reclamatiei.. Dupa expirarea acestui termen, Organizatorul nu va mai lua in considerare nicio reclamatie.

Art. 11 - ALTE CLAUZE

- 11.1. Deciziile Organizatorului privind Programul sunt finale si aplicabile tuturor detinatorilor de carduri Visa Infinite participanti la program.
- 11.2. Organizatorul este indreptatit sa ia toate masurile necesare in caz de tentativa de frauda a sistemului, abuz sau orice alte tentative care ar putea afecta imaginea sau costurile pe care le implica organizarea si desfasurarea Programului „Visa Infinite - Servicii de acces, protocol & concierge”. Tentativele de frauda vor conduce la pierderea beneficiilor detinatorului de card Visa Infinite.
- 11.3. Daca sunt identificate persoane care au influentat sau care au facilitat beneficierea de invitatie in cadrul Programului, incalcand prevederile prezentului Regulament, Organizatorul are dreptul de a cere dezdaunarea integrala, ce are legatura cu o asemenea incalcare si de a actiona in instanta respectivele persoane, atat prin actiuni civile, cat si prin plangeri penale, in vederea recuperarii prejudiciilor cauzate.