

## Zasady Wykonywania Świadczeń Concierge

Opis usług świadczonych przez INTER PARTNER ASSISTANCE POLSKA i zasady ich realizacji na rzecz uprawnionych POSIADACZY KART

### POSTANOWIENIA OGÓLNE

#### § 1

1. Niniejszy dokument określający zasady wykonywania usług przez Inter Partner Assistance Polska S.A. (zwany dalej „Zasadami”) ma zastosowanie do umowy o świadczenie usług, zwanej dalej „Umową”, zawartej przez Inter Partner Assistance Polska S.A. (zwanej dalej „IPAP”) z Bankiem Handlowym w Warszawie S.A. (zwanym dalej „Bankiem”).
2. Umowa, o której mowa w ust. 1, zawarta została na rzecz osób trzecich, posiadaczy Karty, zdefiniowanych dalej jako „Uprawnieni”.
3. Umowa dotyczy świadczenia usług w zakresie:
  - 1) Pakietu Usług Informacyjnych,
  - 2) Serwisu Concierge.
4. Zakresem terytorialnym usług wskazanych w ust. 3 jest terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

#### § 2

1. Przez pojęcie „Karta” rozumie się – ważną kartę płatniczą wymienioną w Załączniku nr 7 do Umowy, wydaną przez Bank osobie, z którą zawarł umowę o korzystanie z Karty lub/i Konto Osobiste Citibank, służącą do realizowania płatności za towary i usługi oraz podejmowania gotówki w bankach i bankomatach na terenie Rzeczypospolitej Polskiej i poza jej granicami. Zasady korzystania z Karty przez jej posiadacza są ujęte odpowiednio w Regulaminie Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A. oraz w Regulaminie Rachunków Bankowych Banku Handlowego w Warszawie S.A.
2. Przez pojęcie „Uprawniony” rozumie się każdą osobę fizyczną posiadającą ważną Kartę, wydaną na jej rzecz, pod warunkiem, że osoba ta jest uprawniona do korzystania z danej Karty. Okres obowiązywania uprawnień do korzystania z usług określonych w niniejszych Zasadach w odniesieniu do każdego Uprawnionego rozpoczyna się z dniem wydania mu Karty przez Bank, przy czym na potrzeby Umowy przez „wydanie Karty Uprawnionemu” rozumie się zarejestrowanie Karty w systemie Banku (tj. zarejestrowanie w systemie Banku, iż danej osobie przyznana została Karta, z której będzie on uprawniony korzystać po jej aktywacji), nie wcześniej jednak niż z dniem wejścia w życie Umowy i pod warunkiem zgłoszenia Karty przez Bank zgodnie z postanowieniami Umowy, i trwa przez okres ważności danej Karty, nie dłużej jednak niż do wcześniejszej z następujących dat:
  - 1) daty rozwiązania Umowy,
  - 2) daty rozwiązania umowy o korzystanie z Karty lub/i Konta Osobistego Citibank, zawartej z Bankiem, na podstawie, której Uprawnionemu wydana została Karta przez Bank,
  - 3) daty wyrejestrowania Karty w systemie Banku (zablokowania możliwości korzystania z Karty), jeżeli danemu Uprawnionemu nie jest wydawana przez Bank nowa Karta, na podstawie tej samej umowy o korzystanie z Karty lub/i Konta Osobistego Citibank i na podstawie wniosku o wydanie Karty złożonego nie później, niż w dniu wyrejestrowania (zablokowania) dotychczasowej Karty Uprawnionego.
3. Przez pojęcie „Centrum Operacyjne” rozumie się centrum operacyjne zorganizowane i prowadzone przez Inter Partner Assistance Polska S.A.
4. Przez pojęcie „Centrum Rozliczeniowe” rozumie się podmioty działające na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, których przedmiotem działalności jest obsługa i rozliczanie transakcji dokonywanych przy użyciu kart płatniczych, w tym kart kredytowych.

### ZAKRES I OPIS USŁUG Pakiet Usług Informacyjnych

#### § 3

1. W ramach Pakietu Usług Informacyjnych IPAP zapewnia Uprawnionym, za pośrednictwem Centrum Operacyjnego, możliwość skorzystania z całodobowej infolinii, w ramach której udzielane są informacje wskazane w §4.

#### § 4

1. Zakres informacji udzielanych w ramach Pakietu Usług Informacyjnych obejmuje informacje o placówkach znajdujących się na terenie Polski, usługach realizowanych na terenie Polski, wydarzeniach mających miejsce na terenie Polski oraz procedurach obowiązujących na terenie Polski:
  - 1) Informacje sportowe  
Informacje dotyczące miejsca i daty ważniejszych imprez sportowych organizowanych na terenie Polski, adresów ważniejszych polskich klubów sportowych, wyników ważniejszych rozgrywek sportowych.
  - 2) Informacje o podróżach i turystyce  
Informacje o adresach i telefonach działających w Polsce biur i agencji podróży, atrakcjach turystycznych oferowanych przez ważniejsze miejscowości turystyczne w Polsce, ośrodkach wyspecjalizowanych w zabiegach spa, sanatoryjnych, hippicznych, jaskiniach solnych oraz łąkach.
  - 3) Informacje o możliwości rezerwacji hoteli i samochodów  
Informacja o adresach i telefonach ważniejszych hoteli i pensjonatów w Polsce, informacja o możliwości rezerwacji hoteli, pensjonatów na terenie Polski, adresy i telefony firm świadczących usługi wynajmu samochodów osobowych i dostawczych do 3,5 T, informacja o możliwości rezerwacji samochodów osobowych i dostawczych do 3,5 T w firmach wyspecjalizowanych w wynajmie samochodów, informacja o możliwości rezerwacji wynajmu samochodów z kierowcą.

- 4) Informacje o wydarzeniach kulturalnych, możliwości rezerwacji biletów  
Informacje dotyczące miejsca i daty ważniejszych wydarzeń kulturalnych odbywających się na terenie Polski, w tym zwłaszcza artystycznych występów premierowych, repertuarze ważniejszych kin, teatrów, oper, filharmonii, sal koncertowych, telefony adresy agencji rozprowadzających bilety na imprezy kulturalne.
- 5) Informacje dotyczące lokalizacji i czasu oczekiwania na przejściach granicznych  
Informacje dotyczące przybliżonego natężenia ruchu na polskich przejściach granicznych, ich godzin otwarcia, lokalizacji.
- 6) Informacje dotyczące warunków pogodowych na wybranym terenie  
Informacja o bieżących warunkach pogodowych w różnych regionach Polski, prognoza pogody jednodniowa, prognoza pogody kilkudniowa.
- 7) Informacje dotyczące rozkładów jazdy środków komunikacji międzymiastowej (główne połączenia autokarowe, kolejowe, lotnicze i morskie)  
Informacje o dostępnych rozkładach połączeń komunikacyjnych na terenie Polski, ze szczególnym uwzględnieniem komunikacji lotniczej, morskiej przybrzeżnej lub śródlądowej ważniejszych połączeń kolejowych i autokarowych.
- 8) Informacje dotyczące procedury w przypadku zagubienia dokumentów  
Informacje dotyczące formalności administracyjnych koniecznych do podjęcia w razie zgubienia/kradzieży paszportu, dowodu osobistego, prawa jazdy, dowodu rejestracyjnego pojazdu, książeczki ubezpieczeniowej. Adresy jednostek Policji, do których należy zwrócić się w przypadku kradzieży ww. dokumentów.
- 9) Informacje dotyczące procedur w razie wypadku samochodowego  
Informacja o procedurze w razie wypadku lub kolizji samochodowej zaistniałych w kraju lub na terenie Europy.
- 10) Informacje dotyczące procedur obowiązujących w Banku w przypadku kradzieży lub zagubienia kart płatniczych oraz informacje o numerach telefonów instytucji zastrzegających karty wydawane przez Bank.  
Informacje o całodobowych numerach telefonów, pod którymi można zgłosić utratę karty płatniczej, informacje o sposobie zastrzeżenia utraconej karty płatniczej, o procedurach koniecznych do podjęcia w razie utraty karty płatniczej.
- 11) Informacje o adresie Banku i jego oddziałach terenowych, godzinach pracy, numerze telefonu i telefaksu linii konsumenckiej.

### Serwis Concierge

#### § 5

1. W ramach Serwisu Concierge IPAP organizuje, za pośrednictwem Centrum Operacyjnego, określone niżej świadczenia na rzecz Uprawnionych, które dostępne są na terenie Polski i których koszt w całości obciąża Uprawnionego.
2. Serwis Concierge obejmuje:
  - 1) Dostarczanie towarów - świadczenie obejmuje organizację, na wniosek i koszt Uprawnionego, dostarczenia wskazanych przez Uprawnionego towarów (np. kwiaty, zakupy, standardowy prezent, etc.) pod wskazany przez Uprawnionego adres,
  - 2) Organizację wypoczynku w wybranym przez Uprawnionego miejscu - świadczenie obejmuje rezerwację, na wniosek i koszt Uprawnionego, wybranego hotelu, pensjonatu, wycieczek organizowanych przez biura podróży,
  - 3) Organizację opieki nad dzieckiem lub innej pomocy domowej - świadczenie obejmuje zorganizowanie, na wniosek i koszt Uprawnionego, opieki nad dziećmi Uprawnionego w miejscu zamieszkania Uprawnionego lub usług pomocy domowej w zakresie drobnych prac domowych w miejscu zamieszkania Uprawnionego,
  - 4) Zorganizowanie przeglądu samochodu Uprawnionego w wybranej przez Uprawnionego stacji serwisowej wraz z odbiorem i dostarczeniem pojazdu z powrotem, na wniosek i koszt Uprawnionego,
  - 5) Dostarczenie biletów na wybrany koncert, mecz, samolot, itp. - świadczenie obejmuje organizację, na wniosek i koszt Uprawnionego, dostarczenia lub zakupu i dostarczenia wskazanych przez Uprawnionego biletów pod wskazany przez Uprawnionego adres,
  - 6) Rezerwację w centrach biznesowych i konferencyjnych - świadczenie obejmuje rezerwację, na wniosek i koszt Uprawnionego, miejsc w wybranych przez Uprawnionego centrach biznesowych i konferencyjnych,
  - 7) Rezerwację biletów na imprezy kulturalne i sportowe - świadczenie obejmuje rezerwację, na wniosek i koszt Uprawnionego, miejsc na wybranych przez Uprawnionego imprezach kulturalnych lub sportowych.
3. Świadczenia w ramach Serwisu Concierge nie obejmują bezpośrednio wykonania usług wymienionych powyżej lecz jedynie zorganizowanie przez Centrum Operacyjne możliwości skorzystania przez Uprawnionego z usługi świadczonej przez podmiot trzeci. Za świadczenia wykonywane przez podmiot trzeci w ramach Serwisu Concierge obciążony zostanie rachunek bankowy właściwy dla Karty wskazanej przez Uprawnionego w momencie zlecenia płatności na rzecz podmiotu trzeciego wykonującego te usługi bezpośrednio przez Uprawnionego lub za pośrednictwem IPAP.

### TRYB REALIZACJI ŚWIADCZEŃ I WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI IPAP

#### § 6

1. Świadczenia w ramach Serwisu Concierge realizowane są na podstawie telefonicznego wniosku Uprawnionego, złożonego w Centrum Operacyjnym.
2. Pełny koszt usługi w ramach realizacji świadczenia Serwisu Concierge obciąża Uprawnionego.
3. Świadczenia w ramach Serwisu Concierge mogą być zorganizowane, za pośrednictwem Centrum Operacyjnego, jeżeli spełnione zostaną łącznie następujące warunki (w przypadku nie spełnienia poniższych warunków odpowiedzialność IPAP jest wyłączona):
  - 1) usługa, o której zorganizowanie wnioskuje Uprawniony, jest zgodna z prawem i jej realizacja nie narusza obowiązujących przepisów prawa,
  - 2) zorganizowanie usługi, o którą wnioskuje Uprawniony, nie jest sprzeczne z zasadami etycznymi, moralnymi i zasadami współżycia społecznego, ani nie wymaga użycia metod niezgodnych z prawem,
  - 3) usługa, o której zorganizowanie wnioskuje Uprawniony, nie jest związana z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą lub zawodową, w tym w szczególności towar, o którego dostarczenie wnioskuje Uprawniony nie jest przeznaczony do dalszej sprzedaży,
  - 4) Centrum Operacyjne łącznie: zaakceptowało wniosek Uprawnionego o organizację usługi i przedstawiło kosztorys jej wykonania,
  - 5) Uprawniony udostępnił IPAP wszystkie dane konieczne do sprawdzenia jego uprawnień do świadczeń oraz do realizacji tych świadczeń, w tym dane niezbędne w celu skontaktowania się z Uprawnionym,
  - 6) Uprawniony wyraził pisemną (lub wyrażoną w innej formie, zaakceptowanej przez Centrum Operacyjne) zgodę na pokrycie pełnego kosztu usługi za pomocą Karty wystawionej na jego rzecz i udostępnił Centrum Operacyjnemu wszystkie dane niezbędne dla obciążenia jego Karty kosztami usługi,
  - 7) możliwe jest (przy uwzględnieniu limitu środków dostępnych za pomocą Karty) pokrycie za pośrednictwem Centrum Operacyjnego pełnego (lub częściowego - jeżeli Centrum Operacyjne zaakceptuje częściowe pokrycie kosztu) kosztu usługi za pomocą Karty wystawionej na rzecz Uprawnionego.

4. Procedura postępowania przy realizacji świadczenia w ramach Serwisu Concierge jest następująca:
  - 1) Składając wniosek o zorganizowanie usługi Uprawniony podaje charakterystykę usługi lub towaru, o którego dostarczenie wnioskując, wnioskowany sposób i termin realizacji, oraz opcjonalnie - zakres cenowy i maksymalny łączny koszt usługi,
  - 2) Uprawniony i przedstawiciel Centrum Operacyjnego uzgadniają termin, w którym Centrum Operacyjne przedstawi kosztorys usługi lub informację o braku możliwości realizacji usługi,
  - 3) Centrum Operacyjne przedstawia Uprawnionemu kosztorys określający pełny koszt usługi, jakim obciążać będzie Uprawnionego. Pełny koszt usługi obejmuje wszystkie koszty jakie ponosi Centrum Operacyjne w celu zrealizowania wnioskowanej usługi, w tym w szczególności: koszt nabycia danego, wnioskowanego przez Uprawnionego, towaru lub usługi, koszt przechowywania i dostarczenia w sposób ustalony z Uprawnionym, koszty podatków i innych obciążeń publicznoprawnych związanych z realizacją usługi oraz inne udokumentowane koszty konieczne do wykonania usługi wobec Uprawnionego w ramach Serwisu Concierge. W przypadku, gdy zgodnie z pkt. 5) wymagane jest pisemne oświadczenie o zgodzie na zapłatę pełnego kosztu usługi przy użyciu Karty, opis i kosztorys przedstawiony jest Uprawnionemu w postaci Formularza zamówienia przesłanego faksem pod numer podany przez Uprawnionego lub pocztą elektroniczną w formie skanu wysłanego pod adres mailowy podany przez Uprawnionego. Wzór Formularza zamówienia stanowi odpowiednio Załącznik nr 4 oraz Załącznik nr 5 do Umowy,
  - 4) Uprawniony i przedstawiciel Centrum Operacyjnego uzgadniają termin realizacji usługi,
  - 5) W przypadku akceptacji przedstawionego kosztorysu, Uprawniony wyraża zgodę na zapłatę pełnego kosztu usługi przy użyciu wystawionej na jego rzecz Karty (chyba że za zgodą Centrum Operacyjnego ustalona zostanie inna forma płatności, w tym w szczególności bezpośrednia płatność przez Uprawnionego na rzecz podmiotu zbywającego dany towar lub wykonującego usługę). Oświadczenie powyższe musi być złożone i przekazane w formie wskazanej przez Centrum Operacyjne (tj. oświadczenie składane jest w formie pisemnej, na Formularzu zamówienia przygotowanym przez Centrum Operacyjne, i przekazywanym Centrum Operacyjnemu faksem pod nr (22) 529 84 86 lub w formie zeskanowanej, za pomocą poczty elektronicznej pod adres mailowy Citibank@ipa.com.pl, z zastrzeżeniem, iż w przypadku, gdy łączny koszt jednej usługi nie jest wyższy niż 150 PLN brutto Centrum Operacyjne na życzenie Uprawnionego może zaakceptować oświadczenie złożone w innej formie). Uprawniony przekazuje Centrum Operacyjnemu wskazane przez Centrum Operacyjne dane niezbędne dla autoryzacji Karty i dokonania płatności przy jej pomocy,
  - 6) Centrum Operacyjne dokonuje - za pośrednictwem Centrum Rozliczeniowego - zablokowania na rachunku bankowym właściwym dla Karty wskazanej przez Uprawnionego, środków w wysokości pełnego kosztu usługi wskazanego w kosztorysie zaakceptowanym przez Uprawnionego lub obciąża rachunek bankowy właściwym dla Karty wskazanej przez Uprawnionego pełnym kosztem usługi,
  - 7) Centrum Operacyjne organizuje usługę i po jej wykonaniu obciąża - pod warunkiem, że nie zostało to dokonane wcześniej - rachunek bankowy właściwy dla Karty wskazanej przez Uprawnionego pełnym kosztem usługi,
  - 8) W razie jakichkolwiek przeszkód w realizacji usługi Centrum Operacyjne niezwłocznie informuje o tym Uprawnionego i odblokowuje środki zablokowane na rachunku bankowym właściwym dla Karty wskazanej przez Uprawnionego zgodnie z pkt. 6) powyżej lub dokonuje zwrotu pobranych środków. W takim przypadku IPAP jest zwolniona z odpowiedzialności za wykonanie świadczenia.
5. IPAP jest uprawniona do odmowy realizacji świadczenia na rzecz Uprawnionego, na którego rzecz organizowała wcześniej usługę w ramach Serwisu Concierge, a Uprawniony odmówił jej przyjęcia, dokonał zwrotu dostarczonego towaru lub w innym trybie zrezygnował z usługi (odstąpił od udokumentowanych uzgodnień transakcyjnych) i doprowadził do zwrotu poniesionych przez niego kosztów usługi, pomimo iż usługa była zrealizowana zgodnie z postanowieniami niniejszych Zasad i uzgodnieniami z Uprawnionym. Powyższe nie dotyczy przypadków, gdy towar lub usługa były obciążone wadami oraz przypadków, gdy zwrot został dokonany bezpośrednio na rzecz osoby trzeciej zbywającej towar lub realizującej usługę, bez wysuwania wobec IPAP roszczeń o zwrot poniesionych przez Uprawnionego kosztów usługi.

## § 7

1. Uprawniony, na wezwanie przedstawiciela Centrum Operacyjnego, zobowiązany jest do okazania ważnej Karty, a także do okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość. W przypadku odmowy wykonania powyższego obowiązku IPAP może odmówić spełnienia świadczenia.
2. Rozmowy telefoniczne prowadzone między Centrum Operacyjnym a Uprawnionymi mogą być nagrywane. IPAP może odmówić spełnienia świadczenia w przypadku nie wyrażenia przez Uprawnionego zgody na nagranie rozmowy.
3. Wszelkie świadczenia, o których mowa w niniejszych Zasadach, realizowane są na mocy Umowy zawartej pomiędzy Bankiem a IPAP na rzecz osób trzecich (Uprawnionych). Zgodnie z opisem poszczególnych świadczeń zawartym w niniejszych Zasadach szczegółowy zakres świadczenia objętego zobowiązaniem IPAP może być definiowany na mocy wniosku Uprawnionego oraz ustaleń pomiędzy Uprawnionym a Centrum Operacyjnym, co nie zmienia podstawy prawnej obowiązku świadczenia.
4. Podstawą prawną zobowiązań do realizacji na rzecz Uprawnionych świadczeń określonych w niniejszych Zasadach jest Umowa zawarta pomiędzy Bankiem a IPAP. Żadne z postanowień Umowy i niniejszych Zasad nie może być interpretowane w sposób wskazujący, iż pomiędzy IPAP a Uprawnionym dochodzi do zawarcia umowy, na podstawie której realizowane są świadczenia określone w niniejszych Zasadach.
5. W przypadku świadczeń obejmujących organizację dostarczania określonych towarów odpowiedzialność IPAP polega na wykonywaniu czynności związanych z pośredniczeniem w nabyciu określonego towaru przez Uprawnionego. W ramach wykonywania powyższych świadczeń Centrum Operacyjne dokonuje nabycia w imieniu i na rzecz Uprawnionego (tj. ze skutkiem prawnym dla Uprawnionego) określonego towaru od podmiotu trzeciego, zajmującego się zbywaniem towarów (w tym zapłaty w imieniu Uprawnionego ceny za nabycie towaru i odebrania towaru w imieniu Uprawnionego) oraz organizuje dostarczenie towaru do Uprawnionego.
6. IPAP nie ponosi odpowiedzialności za wady fizyczne lub prawne rzeczy nabytych przez Uprawnionego, których nabycie lub dostarczenie organizowane było w ramach wykonywania świadczeń określonych w niniejszych Zasadach, ani za wykonanie i jakość usług wykonywanych przez podmioty trzecie, o których organizację wystąpił Uprawniony w niniejszych Zasadach.