

**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 noiembrie 2022 si va dura pana la 30 septembrie 2023.

**Art. 3 - REGULAMENTUL**

- 3.1. Regulamentul este disponibil oricarui solicitant, in mod gratuit, pe intreaga durata a Programului, pe website-ul [www.visa.ro](http://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](http://www.visa.ro).

**Art. 4 - DREPT DE PARTICIPARE**

- 4.1. Programul se adreseaza exclusiv persoanelor fizice cu varsta de peste 18 ani, si persoanelor juridice, 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](mailto:office@visaconcierge.ro).
- Servicii de acces **PROTOCOL – 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 clienților detinatori de carduri Visa Infinite emise in Romania (denumiti in continuare „Beneficiar”), in numar de maxim 2 servicii gratuite pe an pentru detinatorul de card impreuna cu maxim 1 persoana aditionala 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 este necesar sa fie consumate integral in perioada derularii prezentului regulament.
- Servicii de transfer auto VIP 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, 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](mailto: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](mailto: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.

- Cererile pentru serviciile de protocol se pot prelua cu minim 48 ore înainte de decolarea sau aterizarea zborului, conform regulamentului beneficiilor VISA Infinite.
- Este interzisă comunicarea directă cu Serviciul Protocol în numele Consiergo SA, fără a respecta procedura detaliată în acest Program. Contactarea directă se face pe propria răspundere cu suportarea directă a cheltuielilor și implicațiilor, fără răspunderea Consiergo SA.
- Anularea serviciilor de protocol pe aeroport se poate face cu minim șase ore înaintea zborului prin apelarea telefonică a serviciului de concierge. În cazul depășirii termenului de anulare sau în cazul neprezentării, serviciile de protocol vor fi considerate efectuate.
- În cazul pasagerilor pentru care se solicită servicii de protocol pe aeroport cu mai puțin de 24 ore înainte de ora programată a cursei cu care călătoresc, aeroportul aplică o taxă de urgență în valoare de 200 lei / pasager. Această taxă va fi suportată de către titularul cardului, va fi facturată și achitată anterior efectuării zborului, nefiind inclusă în beneficiile programului Visa Infinite. Și în aceste condiții, serviciile sunt disponibile.
- Disponibilitate înseamnă disponibilitate confirmată și comunicată de Serviciul de Protocol către Consiergo SA și nu disponibilitate generală a aeroportului.
- Nu se preiau solicitări de Protocol și transfer auto de la/catre aeroport în zilele de sărbători legale cu efectuare în aceleși zile ( exemplu: solicitare în ziua de 25 decembrie pentru ziua de 25 decembrie sau 26 decembrie), solicitările cu efectuare în zilele cu sărbători legale se fac anterior acestor zile pentru o bună organizare.
- Transferul de la/catre aeroport este definit ca având un punct de plecare și un punct de destinație, nu sunt permise opriri intermediare pentru care furnizorul de servicii solicită costuri suplimentare neacoperite de programul Visa și care ar putea perturba activitatea și punctualitatea transportatorului.
- Anularea sau modificarea transferurilor auto (ora, adresa, număr pasageri etc.) se poate face fără taxarea serviciului până la data și ora menționate pe confirmare și cu minim 24 ore în zilele de sărbători legale. După termenul respectiv, confirmarea modificărilor nu este garantată și, în cazul anularii, cursa este considerată efectuată.
- Fiecare transfer auto beneficiază de 10 minute de așteptare gratuite. Transferurile pentru preluarea din aeroport se vor rezerva cu ora de zbor și au 60 min de așteptare inclusiv transportul cu autovehiculul VIP la și de la aeronave, atunci când este necesar, este în grija aeroportului iar alegerea autovehiculului nu cade în responsabilitatea Organizatorului, este independent de acesta și depinde de gradul de încărcare al aeroportului, disponibilitatea mașinilor VIP, mărimea delegației.

6.2. Posesorii de carduri Visa Infinite vor beneficia de acces gratuit în Saloanele VIP, pe o durată de maxim 1 oră și de următoarele produse:

- Diverse sortimente de cafea, băuturi răcoritoare, dulciuri și snacks-uri
- Acces gratuit la internet wi-fi;
- Acces la fax, copiator și cablu tv intern și internațional.

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

Accesul gratuit în Saloanele VIP se poate extinde și invitaților detinatorului de card Visa Infinite. Numărul maxim de invitați admisi gratuit pentru un detinator de card Visa Infinite este de 3 (trei) persoane („Delegație”). Accesul copiilor cu vârsta de până la 2 (doi) ani neimpliniți ce îl însoțesc pe participant va fi gratuit.

În cazul în care se paraseste Salonul VIP dedicat și se folosește alt Salon, Consiergo și aeroportul prin Serviciul de Protocol nu își asumă nicio răspundere pentru întâzieri, pierderi de avion etc, decizia este pe propria răspundere a pasagerului.

Comanda pentru accesul la serviciile de acces PROTOCOL și transport cu autovehicul VIP va conține următoarele informații:

- Nume și prenume solicitant detinator card Visa Infinite
- Număr de telefon de contact pentru eventuale detalii ale activității
- Email de contact pentru eventuale detalii ale activității

- 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, updata, 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 instanțele 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 fraudă 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 fraudă 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 respectivelor persoane, atat prin actiuni civile, cat si prin plangeri penale, in vederea recuperarii prejudiciilor cauzate.