

REGULAMENTUL PROGRAMULUI

„Visa Premium – Road, Home, Legal, Travel & Experiences Assistance”

Data ultimei actualizari: 27 mai 2026

Art. 1 - INFORMATII GENERALE

Programul „Visa Premium - Road, Home, Legal, Travel & Experiences Assistance” (denumit in continuare „Program”) reprezinta o facilitate intrinseca a cardurilor Visa Premium emise in Romania de catre una din Bancile emitente (astfel cum acesti termeni sunt definiti in Art. 1.2). Programul nu constituie o campanie publicitara sau promotie publicitara, ci se incadreaza in sfera beneficiilor atasate cardurilor inscrise in Program. Visa stabileste urmatorul regulament al Programului, astfel cum acesta poate fi modificat (denumit in continuare “Regulament”) pentru Bancile emitente participante, acestea avand responsabilitatea punerii Regulamentului la dispozitia titularilor cardurilor Visa Premium participante in Program.

- 1.1. Programul „Visa Premium - Road, Home, Legal, Travel & Experiences Assistance” este realizat, in colaborare cu Bancile emitente, in numele si pentru Visa Europe (Romania) SRL, cu sediul social in Romania, Str. Maria Rosetti nr. 6, et. 3, Bucuresti, Romania, cod postal 020485, inregistrata la Oficiul Registrului Comertului sub nr. J40/1215/2023, CIF: 47505131, de catre SC CONSIERGO SA cu sediul social in Romania, Voluntari, Ilfov, Str. Erou Iancu Nicolae nr. 147, inregistrata la Oficiul Registrului Comertului sub nr. J23/1308/2011, CIF: RO28481028, reprezentata legal de Carmen Voicu, in calitate de administrator (denumita in continuare “Organizator”).
- 1.2. La acest Program, participa orice card de credit sau debit **premium**, adica, Visa Gold, Visa Platinum, Visa Infinite si Visa Signature (denumite in continuare card „Visa Premium”), in conditiile prezentului Regulament, eliberate in Romania de catre una din urmatoarele banci (denumite in continuare, in mod colectiv, „Bancile” si, in mod individual, „Banca”):
 - 1) BANCA COMERCIALA ROMANA S.A.
 - 2) BANCA TRANSILVANIA S.A.
 - 3) BRD - GROUPE SOCIETE GENERALE S.A.
 - 4) NEXENT BANK
 - 5) ING BANK NV AMSTERDAM – SUCURSALA BUCURESTI
 - 6) VISTA BANK ROMANIA
 - 7) UNICREDIT BANK S.A.
 - 8) LIBRA BANK S.A.
 - 9) RAIFFEISEN BANK S.A.
 - 10) CEC BANK S.A.
 - 11) INTESA SAN PAOLO BANK

In mod exceptional, sunt eligibile pentru a participa la Program si cardurile Visa Business non-premium eliberate in Romania de catre una dintre Banci, exclusiv cu privire la beneficiul de asistenta rutiera „Fara Grija” din Art. 5.1.1 ii) din Regulament).

- 1.3. Programul se va desfasura conform prevederilor Regulamentului care este aplicabil tuturor titularilor actuali si viitori de carduri Visa Premium (respectiv, in conditiile limitate prevazute in Regulament, titularilor de carduri Visa Business non-premium) emise in Romania de catre una din Banci, conform termenilor Regulamentului.
- 1.4. Bancile emitente se asigura de realizarea Programului pe teritoriul României si vor avea atribuțiile si responsabilitatile prevazute in prezentul Regulament, inclusiv aceea de a obtine acordul participantilor, titulari de carduri Visa eligibile, privind prevederile Regulamentului si asumarea prevederilor acestuia.

- 1.5. Prin participarea la Program pe Durata Programului / Durata Programului – Asistenta Rutiera / Durata Programului – Asistenta Legala (astfel cum termenii sunt definiti in Art. 2.2), titularul cardului Visa eligibil, emis de Banca emitenta este prezumat ca accepta prezentul Regulament, inclusiv modul in care datele sale cu caracter personal sunt prelucrate in legatura cu Programul conform prevederilor Art. 7.

Art. 2 – LOCUL DE DESFASURARE SI DURATA

- 1.1. Programul este valabil si se desfasoara pe teritoriul Romaniei.
- 1.2. Programul se deruleaza in perioada 1 Octombrie 2022 – 30 noiembrie 2026 („Durata Program”), cu exceptia partii vizand serviciile de asistenta rutiera (prevazute in Art. 5.1.1) a carei durata este de la 1 Iulie 2025 pana la 30 Iunie 2026 („Durata Program – Asistenta Rutiera”) respectiv a partii vizand serviciile de asistenta legala (prevazute in Art. 5.1.3) a carei durata este de la 1 noiembrie 2024 pana la 30 noiembrie 2026 („Durata Program – Asistenta legala”).

Art. 3 – REGULAMENTUL

- 2.1. Regulamentul este disponibil oricarui solicitant, in mod gratuit, pe intreaga Durata a Programului (respectiv pe Durata Programului – Asistenta Rutiera / Durata Programului – Asistenta legala), pe website-ul www.visa.ro si pe website-ul www.consiergo.ro/VisaPremium. Banca emitenta are la randul sau responsabilitatea punerii Regulamentului la dispozitia titularilor cardurilor Visa Premium, (respectiv, Visa Business non-premium), participante in Program, emise de Banca emitenta.
- 2.2. 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, iar în cazul identificarii unor discrepante, prevederile Regulamentului vor prevala asupra informatiilor continute de respectivele materiale publicitare.
- 2.3. Organizatorul isi rezerva dreptul de a modifica Regulamentul, precum si dreptul de a suspenda si/sau inceta desfasurarea Programului, conform liberei sale decizii si fara a fi tinut in niciun fel responsabil pentru aceasta. Regulamentul in forma actualizata va fi disponibil catre public pe website-ul www.visa.ro, modificarile urmand a intra in vigoare la data postarii versiunii actualizate a Regulamentului. In cazul suspendarii sau incetarii Programului, Organizatorul va publica un anunt in acest sens pe website-ul www.visa.ro, cu cel putin 15 zile inaintea datei suspendarii sau incetarii Programului.

Art. 4 – DREPT DE PARTICIPARE

- 3.1. Programul se adreseaza exclusiv titularilor de carduri Visa Premium (respectiv, in conditiile limitate prevazute in Regulament, Visa Business non-premium), emise de una dintre Banci. Titular de card este persoana fizica care a implinit 18 ani sau cea juridica (inclusiv persoane fizice autorizate) pe numele careia Banca emitenta a emis cardul.
- 3.2. Acordarea serviciilor aferente Programului titularilor de carduri Visa Premium (respectiv, in conditiile limitate prevazute in Regulament, Visa Business non-premium) se va efectua conform mecanismului de desfasurare a Programului descris in Art. 5 de mai jos.

Art. 5 – MECANISMUL DE DESFASURARE

- 4.1. Serviciile oferite

- 4.1.1. Servicii de asistenta rutiera „Fara Grija” (valabile incepand cu data de 01 Iulie 2025)

Serviciile de asistenta rutiera „Fara Grija” includ urmatoarele pachete de asigurari specifice pentru accidente auto, oferite gratuit sau la tarife avantajoase, in functie de tipul de card detinut, astfel:

i/ Pentru cardurile Visa Infinite Consumer, Visa Signature Consumer, Visa Platinum Business (denumit si Visa Business Enhanced) si Visa Infinite Business emise de băncile din România pachet FaraGrija Premium ca beneficiu gratuit pentru deținătorii de card.

	Dosar CASCO	Dosar RCA	
Deschidere dosar de dauna	Da	Da	Gratuit
Asistenta in cadrul dosarului de dauna	Da	Da	
Recuperare permis de conducere	Da	Da	
Masina la schimb pe perioada reparatiei pentru pagubit	pentru regres RCA	Da	
Tractare din accident pentru pagubit	Da	Da	
Opinie juridica	Da	Da	
Tractare din accident pentru pagubit/vinovat	Da	Da	
Tractare din defectiune tehnica	Da	Da	
Recuperarea sumelor in instanta	Da	Da	

ii/ Pentru posesorii de carduri Visa Gold Consumer, Platinum Consumer si Visa Business non-premium, trei pachete de abonament la reducere:

- o FaraGrija Basic – 30 RON/an
- o FaraGrija Standard – 59 RON/an
- o FaraGrija Premium – 92 RON/an

	dosar CASC O	dosar RCA			
Deschidere dosar de dauna	da	da	FaraGrija BASIC 30 lei / an	FaraGrija STANDARD 59 lei / an	FaraGrija PREMIUM 92 lei / an
Asistenta in cadrul dosarului de dauna	da	da			
Recuperare permis de conducere	da	da			
Masina la schimb pe perioada reparatiei pentru pagubit	pentru regres RCA	da			
Tractare din accident pentru pagubit	da	da			
Opinie juridica	da	da			
Tractare din accident pentru pagubit/vinovat	da	da			
Tractare din defectiune tehnica	da	Da			
Recuperarea sumelor in instanta	da	Da			

4.1.2. Servicii de asistenta la domiciliu si intretinere corectiva (Home Assistance)

Serviciile de asistenta la domiciliu si intretinere corectiva includ urmatoarele tipuri de servicii:

- Interventii/Reparatii la instalatii electrice
- Interventii/Reparatii la instalatii sanitare
- Interventii/Reparatii la feronerie
- Interventii/Reparatii la HVAC
- Mici lucrari de reparatii interioare sau exterioare locuintei.

Toate aceste servicii sunt destinate titularului cardului si sunt restranse la locuinta titularului de card.

4.1.3. Servicii de asistenta juridica personala (Legal Assistance) – **Nota:** *Serviciile de asistenta juridica personala sunt acordate titularilor de card Visa Premium, cu exceptia Visa Gold.*

Servicii de asistenta juridica personala acordate la tarife reduse (conform detaliilor din clauza 5.2 de mai jos), atat online, cat si la sediul partenerilor (in Bucuresti) si care includ urmatoarele tipuri de servicii de asistenta:

- Consultanța juridica pentru probleme de familie (de ex., mosteniri, divorturi, contracte prenuptiale)
- Contracte tranzacții imobiliare (de ex. cumpărare /vânzare)
- Contracte inchiriere imobile
- Consultanta pentru contracte credite
- Contravenții: contestarea proceselor-verbale
- Protecția consumatorilor
- Citatia in judecată

Serviciile de asistenta juridica vor fi conform contractelor de asistenta / reprezentare semnate de catre titularul de card cu profesionistul in cauza, sunt destinate exclusiv titularului cardului si sunt restranse la folosinta titularului de card.

4.1.4. Servicii Travel & Experiences Assistance - **Nota:** *Serviciile Travel & Experiences Assistance sunt acordate exclusiv titularilor de card Visa Signature.*

Serviciile Travel & Experiences Assistance cuprind doua categorii principale de servicii:

Travel:

- Asistenta personalizata de calatorie (atractii turistice, tururi, informatii de calatorieactivitati la destinatie)
- Servicii de cazare la hoteluri in Romania si in strainatate
- Bilete de avion si transferuri private

Experiences:

- Rezervari si recomandari pentru crame renumite din Romania si strainatate: cazare, degustari, tururi, petreceri private cu discounturi pentru parteneri
- Experiente gastronomice in locatii exclusive
- Rezervari la restaurante si cluburi din Romania si strainatate
- Rezervari si bilete pentru evenimente sportive si culturale din Romania si strainatate
- Recomandari si programari pentru tratamente de longevitate si wellness in Romania si strainatate

Serviciile Travel & Experiences se pun la dispozitia titularilor de card Visa Signature prin email si prin aplicatia Consiergo, inclusiv prin call center dedicat disponibil 24/7 pentru preluarea solicitarilor.

4.2. Oferte Servicii

Titularii de carduri Visa Premium (respectiv, in conditiile limitate prevazute in Regulament, Visa Business non-premium), emise de Bancile emitente pot beneficia de serviciile prevazute mai sus in conditii avantajoase reprezentate de reduceri aplicate la preturile / tarifele practicate de profesionistii care furnizeaza respectivele servicii, astfel:

- Pentru serviciile de asistenta juridica - reducere de 10% din tarifele partenerilor selectati in Program, dar nu mai putin decat tarifele minime stabilite organizatiile reprezentative ale avocatilor competente.
- Pentru serviciile de asistenta la domiciliu si intretinere corectiva - reducere de 20% la manopera pentru interventii la domiciliu cu acoperire națională, referitoare la electrice, sanitare, feronerie, aer condiționat și mici reparații la domiciliu (nota: piesele de schimb necesare interventiilor la domiciliu sunt agreate impreuna cu clientul si nu sunt purtatoare de discount).
- Pentru serviciile de asistenta rutiera „Fara Grija” (oferite incepand cu data de 1 Iulie 2025) - fie gratuit pentru titularii de carduri Visa Infinite Consumer, Visa Signature Consumer, Visa Platinum Business (denumita si Visa Enhanced Business) si Visa Infinite Business, fie conform pachetelor de abonamente oferite titularilor de carduri Visa Gold Consumer, Platinum Consumer si Visa Business non-premium, astfel cum este detaliat in Art. 5.1.1 de mai sus.
- Pentru serviciile Travel & Experiences - acces la oferte si tarife preferentiale negociate de Organizator cu partenerii selectati in Program, disponibile exclusiv titularilor de card Visa Signature.

4.3. Accesare Oferta. Preluare solicitari. & Programare

4.3.1. Accesare Oferta

Pentru accesarea ofertei specifice de servicii, este obligatorie contactarea Consiergo S.A. la adresele de email specifice, in functie de serviciu, adica: legalpersonal@consiergo.ro, home@consiergo.ro, respectiv car@consiergo.ro, de luni pana vineri, in intervalul 9:00 – 18:00, exceptand sarbatorile legale.

In cazul serviciului de asistenta rutiera „Fara Grija”, titularul de card Visa Premium (respectiv, in conditiile limitate prevazute in Regulament, Visa Business non-premium), are, in plus fata de posibilitatea de a contacta Consiergo la email-ul mentionat si urmatoarele moduri de a accesa oferta:

- adresa de email office@visaconcierge.ro,
- call center (004) 0747 410 002,
- pe website-ul www.visa.ro,
- direct, pe website-ul furnizorului de servicii de asistenta rutiera „Fara Grija”: www.faragrija.ro, sau
- pe aplicatia de mobile Consiergo, urmand urmatoorii pasi:

1. Selecteaza „Creează cont”.

2. Completeaza câmpurile afișate : Nume și prenume, Email, Telefon, Data nașterii, Cod Client (poate fi format din primele 6,7,8 sau 9 cifre de pe cardul Visa emis de o banca din Romania care va ofera ca beneficiu serviciile de concierge de la Consiergo. Contacteaza banca emitenta pentru detalii). Alege o parola și confirm-o (te poti ajuta de pictograma din dreapta câmpului pentru a te asigura ca ai introdus corect parola aleasă).

3. Contul este validat automat și imediat vei primi un mesaj și un e-mail de confirmare.

4.3.2. Preluare solicitari & Programare

Solicitarile sunt preluate de luni pana vineri, in intervalul 9.00 – 18.00 si programarea interventiilor / intalnirilor se face prin programare in zilele lucratoare, in aceleasi intervale orare, de luni – vineri, exceptie sarbatorile legale si zilele de weekend. Solicitarile privind serviciile de asistenta rutiera „Fara Grija” privind urgente se preiau 24/7 prin intermediul platformei www.faragrija.ro

In functie de specificul solicitarii, Consiergo va contacta unul dintre partenerii inclusi in Program, pentru transmiterea disponibilitatii si ofertei catre titularul de card. Timpul maxim de raspuns va fi de maxim 48 ore de la primirea solicitarii.

Art 6 - RASPUNDERE

- 5.1. Organizatorul si partenerii acestuia (fiecare din ei specializati in sectoarele lor de activitate) sunt indreptatiti sa ia toate masurile legale in caz de fraudă a sistemului, abuz sau orice alte tentative frauduloase care ar putea afecta imaginea societatilor implicate sau costurile pe care le implica organizarea si desfasurarea Programului. Frauda si tentativele de fraudă vor conduce la pierderea beneficiilor detinatorului de card Visa eligibil, stabilite conform acestui Program.
- 5.2. In cazul în care sunt identificate persoane care incalca in orice mod prevederile Regulamentului, 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 complete a prejudiciilor cauzate.
- 5.3. Organizatorul nu este raspunzator pentru pierderile sau daunele intervenite ca urmare a interactiunii dintre titularul cardului si Bancile participante, sau dintre titularul cardului și profesionistii care ofera serviciile prevazute in prezentul Regulament. De asemenea, Organizatorul nu isi asuma nicio raspundere in legatura cu pierderile de orice fel in legatura cu Programul, prezente sau viitoare, si oricare ar fi natura acestora.
- 5.4. Organizatorul depune eforturi rezonabile ca sa se asigure ca informatiile furnizate sunt exacte și actualizate. Cu toate acestea, exista riscul ca informatiile sa prezinte inadvertente sau greseli de redactare, situatie in care Organizatorul isi rezerva dreptul de a face modificari, corecturi si/sau imbunatatiri cu privire la acestea, in orice moment. Orice modificari/completari aduse prevederilor acestui Regulament vor fi puse la dispozitia publicului in acord cu prevederile Art. 3.3 din Regulament.

Art. 7 - PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

- 6.2 In vederea desfasurarii Programului, Visa Europe (Romania) SRL prin imputernicitul sau, SC CONSIERGO SA, poate prelucra, ca operator de date, date cu caracter personal ale titularilor de card Visa eligibili (respectiv, in cazul persoanelor juridice si a PFA-urilor, a persoanei fizice reprezentant), beneficiari ai Programului (si anume numele, prenumele, adresa de email, telefon, primele 6 sau 8 numere de pe suprafata cardului asa cum sunt definite BIN-urile Bancii emitente in sistemul de carduri Visa)) in scopul derularii Programului (inclusiv in scopul solutionarii oricaror cereri sau reclamatii privind Programul).
- 6.3 Visa va prelucra datele cu caracter personal in conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European si al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si privind libera circulatie a acestor date si de abrogare a Directivei 95/46/CE („GDPR”) si se asigura de o prelucrare in conformitate cu GDPR a acestor date cu caracter personal de catre persoana sa imputernicita.

- 6.4** Toate detaliile privind termenii prelucrării de date cu caracter personal care îi vizează pe titularii de card Visa eligibili, participanți la Program, sunt disponibile în Avizul global de confidențialitate Visa, disponibil la [Aviz global de confidențialitate Visa | Visa](#) și în Politica de Confidențialitate Consiergo, disponibilă la <https://consiergo.ro/privacy-policy-ro/> în ceea ce privește prelucrarea datelor de către Visa Europe (Romania) SRL prin împuternicitul sau pentru scopurile Programului.
- 6.5** Titularii de card Visa eligibili, beneficiari ai Programului, care au orice întrebări sau cereri privind prelucrarea datelor lor cu caracter personal în contextul prezentului Program, inclusiv atunci când doresc să își exercite oricare dintre drepturile acordate lor conform GDPR, o pot face contactând Departamentul Relații Clienți a SC Consiergo SA (la adresa indicată în Art. 1.1 de mai sus).

Art. 8 - INCETAREA / INTRERUPEREA PROGRAMULUI. FORTA MAJORA SI CAZUL FORTUIT

- 8.1** Programul poate înceta înainte de împlinirea perioadei prevăzute în cazul producerii unui eveniment ce constituie forta majora sau caz fortuit, inclusiv în cazul imposibilității Organizatorului, din motive independente de voința sa, de a asigura desfășurarea în bune condiții a Programului.
- 8.2** Forta majora înseamnă orice eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil și inevitabil. Cazul fortuit înseamnă orice eveniment care nu poate fi prevăzut și nici împiedicat, controlat sau remediat de către Organizator, inclusiv imposibilitatea Organizatorului din motive independente de voința sa și a cărei apariție îl pune pe acesta din urmă în imposibilitatea de a-și îndeplini obligațiile asumate prin Regulament.
- 8.3** Programul mai poate înceta înainte de împlinirea perioadei stabilite ori poate fi suspendat oricând în baza liberei decizii a Organizatorului, cu condiția ca acesta să comunice în prealabil o astfel de situație și cu respectarea prevederilor Art. 3.3. de mai sus.

Art. 9 – LITIGII & RECLAMATII

- 9.1** Orice litigii aparute între Organizator și participanții la Program cu privire la orice aspect legat de desfășurarea Programului se vor soluționa pe cale amiabilă, iar în cazul în care aceasta nu va fi posibilă, litigiile vor fi soluționate în instanțele judecătorești competente.
- 9.2** Orice reclamații privind desfășurarea Programului pot fi transmise direct Bancii participante emitente a cardului (la adresa acesteia) sau Organizatorului (la adresa acestuia), în termen de maxim 10 zile lucrătoare de la data apariției temeiului reclamației. După expirarea acestui termen, reclamațiile nu vor mai fi luate în considerare.
- 9.3** Reclamantul care depune o reclamație va fi notificat cu privire la decizia luată, prin scrisoare recomandată sau prin posta electronică, la adresa (email) de la care a fost trimisă reclamația, în cel mult 14 zile lucrătoare de la data primirii reclamației de către Organizator.
- 9.4** Procedura de reclamație este voluntară și nu exclude și nu limitează dreptul reclamantului de a-și urmări pretențiile în fața unei instanțe de drept comun.

Art. 10 - ALTE CLAUCZE

- 10.1** Deciziile Organizatorului privind Programul sunt finale și aplicabile tuturor detinatorilor de carduri Visa Premium (respectiv, în condițiile limitate prevăzute în Regulament, Visa Business), participanți la Program. Participanții acceptă cu titlu definitiv toate deciziile adoptate de Organizator în privința Programului sau a altor schimbări legate de implementarea acestuia.
- 10.2** Dacă se constată că o clauză din acest Regulament sau o parte dintr-o clauză este ilegală, nulă sau inaplicabilă, clauza respectivă va fi eliminată din acest Regulament, iar ilegalitatea, nulitatea sau inaplicabilitatea acesteia nu va afecta forța juridică și aplicabilitatea oricărui altor clauze. Acest Regulament va înlocui toate acordurile, anunțurile și declarațiile anterioare cu privire la Program.

Daca una dintre informatiile furnizate in cadrul Programului contrazice acest Regulament, acest Regulament va avea prioritate, in lipsa unor prevederi in sens contrar.

- 10.3 Neexercitarea unor drepturi de catre Organizator in conformitate cu acest Regulament nu echivaleaza cu o renuntare la acestea.