

REGULAMENTUL PROGRAMULUI

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

Data ultimei actualizari: 30.06.2026

Art. 1 - INFORMATII GENERALE

Programul „Visa Premium - Home, Legal and 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 „Regulamant”) pentru Bancile emitente participante, acestea avand responsabilitatea punerii Regulamentului la dispozitia titularilor cardurilor Visa Premium participante in Program.

1.1 Programul „Visa Premium - Home, Legal and 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 din categoria Visa Gold, Visa Platinum 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

1.3 Programul se va desfasura conform prevederilor Regulamentului care este aplicabil tuturor titularilor actuali si viitori de carduri Visa 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 (astfel cum acest termen este definit 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

2.1 Programul este valabil si se desfasoara pe teritoriul Romaniei.

2.2 Programul se deruleaza in perioada 1 Decembrie 2022 – 30 noiembrie 2026, cu exceptia partii vizand serviciile de asistenta legala (prevazute in Art. 5.1.2), a carei durata este de la 1 noiembrie 2024 pana la 30 noiembrie 2026, respectiv a partii vizand serviciile de Travel & Experience, a carei durata este de la 1 noiembrie 2025 si pana la 30 noiembrie 2026 (“Durata Program”).

Art. 3 – REGULAMENTUL

3.1 Regulamentul este disponibil oricarui solicitant, in mod gratuit, pe intreaga Durata a Programului 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 participante in Program, emise de Banca emitenta.

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, iar în cazul identificarii unor discrepante, prevederile Regulamentului vor prevala asupra informatiilor continute de respectivele materiale publicitare.

3.3 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

4.1 Programul se adreseaza exclusiv titularilor de carduri Visa 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.

4.2 Acordarea serviciilor aferente Programului titularilor de carduri Visa Premium se va efectua conform mecanismului de desfasurare a Programului descris in Art. 5 de mai jos.

Art. 5 – MECANISMUL DE DESFASURARE

5.1 Serviciile oferite

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

Nota: Serviciile de asistenta la domiciliu si intretinere corectiva sunt acordate tuturor titularilor de card Visa Premium (asa cum sunt definite mai sus).

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.

5.1.2 Servicii de asistenta juridica personala (Legal Assistance)

Nota: Serviciile de asistenta juridica personala sunt acordate exclusiv titularilor de card Visa Platinum si Visa Signature. Serviciile nu sunt disponibile pentru titularii de card 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
- Citația 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.

5.1.3 Servicii Travel & Experiences Assistance

Nota: Serviciile Travel & Experiences Assistance sunt acordate exclusiv titularilor de card Visa Signature. Serviciile nu sunt disponibile pentru titularii de card Visa Gold si Visa Platinum.

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

Travel:

- Asistenta personalizata de calatorie (atractii turistice, tururi, informatii de calatorie, activitati 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
- Experiante 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.

5.2 Oferte Servicii

Titularii de carduri Visa 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 de 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 nationala, referitoare la electrice, sanitare, feronerie, aer conditionat si mici reparatii la domiciliu (nota: piesele de schimb necesare interventiilor la domiciliu sunt agreate impreuna cu clientul si nu sunt purtatoare de discount).
- Pentru serviciile Travel & Experiences - acces la oferte si tarife preferentiale negociate de Organizator cu partenerii selectati in Program.

5.3 Accesare Oferta. Preluare solicitari & Programare

5.3.1 Accesare Oferta

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

Pentru serviciile Travel & Experiences (exclusiv Visa Signature), titularul de card poate contacta Consiergo S.A. prin urmatoarele canale:

- Adresa de email dedicata: office@visaconsiergo.ro
- Call center 24/7: (004) 0747 410 002
- Website: www.visa.ro
- Aplicatia mobila Consiergo

5.3.2 Preluare solicitari & Programare

Solicitarile pentru serviciile Home Assistance si Legal Assistance sunt preluate de luni pana vineri, in intervalul 9.00 – 18.00, iar 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 pentru serviciile Travel & Experiences (exclusiv Visa Signature) sunt preluate 24/7 prin call center dedicat, cu solutionare in zilele lucratoare, intre orele 9.00 – 18.00.

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

6.1 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 societăților implicate sau costurile pe care le

implica organizarea si desfasurarea Programului. Frauda si tentativele de frauda vor conduce la pierderea beneficiilor detinatorului de card Visa eligibil, stabilite conform acestui Program.

6.2 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.

6.3 Organizatorul nu este raspunzator pentru pierderile sau daunele intervenite ca urmare a interactiunii dintre titularul cardului si Bancile participante, sau dintre titularul cardului si 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.

6.4 Organizatorul depune eforturi rezonabile ca sa se asigure ca informatiile furnizate sunt exacte si 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

7.1 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 eligibil, beneficiari ai Programului (si anume numele, prenumele, adresa de email, telefon, primele 6 sau 8 cifre ale codului BIN atasat cardului Visa) in scopul derularii Programului (inclusiv in scopul solutionarii oricaror cereri sau reclamatii privind Programul).

7.2 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.

7.3 Toate detaliile privind termenii prelucrarii de date cu caracter personal care ii vizeaza pe titularii de card Visa eligibil, participanti la Program, sunt disponibile in Avizul global de confidentialitate Visa, disponibil la www.visa.ro/termeni-de-utilizare/declaratia-de-confidentialitate-globala-visa.html si in Politica de Confidentialitate Consiergo, disponibila la <https://consiergo.ro/privacy-policy-ro/> in ceea ce priveste prelucrarea datelor de catre Visa Europe (Romania) SRL prin imputernicitul sau pentru scopurile Programului.

7.4 Titularii de card Visa eligibil, beneficiari ai Programului, care au orice intrebari sau cereri privind prelucrarea datelor lor cu caracter personal in contextul prezentului Program, inclusiv atunci cand doresc sa isi exercite oricare dintre drepturile acordate lor conform GDPR, o pot face contactand Departamentul Relatii Clienti a SC Consiergo SA (la adresa indicata in Art. 1.1 de mai sus).

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

8.1 Programul poate inceta inainte de implinirea perioadei prevazute in cazul producerii unui eveniment ce constituie forta majora sau caz fortuit, inclusiv in cazul imposibilitatii Organizatorului, din motive independente de vointa sa, de a asigura desfasurarea in bune conditii a Programului.

8.2 Forta majora inseamna orice eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil si inevitabil. Cazul fortuit inseamna orice eveniment care nu poate fi prevazut si nici impiedicat, 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.

8.3 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. 9 – LITIGII & RECLAMATII

9.1 Orice 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 competente.

9.2 Orice reclamatii privind desfasurarea Programului pot fi transmise direct Bancii participante emitente a cardului (la adresa acesteia) sau Organizatorului (la adresa acestuia), in termen de maxim 10 zile lucratoare de la data aparitiei temeiului reclamatiei. Dupa expirarea acestui termen, reclamatile nu vor mai fi luate in considerare.

9.3 Reclamantul care depune o reclamatie va fi notificat cu privire la decizia luata, prin scrisoare recomandata sau prin posta electronica, la adresa (email) de la care a fost trimisa reclamatia, in cel mult 14 zile lucratoare de la data primirii reclamatiei de catre Organizator.

9.4 Procedura de reclamatie este voluntara si nu exclude si nu limiteaza dreptul reclamantului de a-si urmari pretentiile in fata unei instante de drept comun.

Art. 10 - ALTE CLAUZE

10.1 Deciziile Organizatorului privind Programul sunt finale si aplicabile tuturor detinatorilor de carduri Visa Premium participanti la Program. Participantii accepta cu titlu definitiv toate deciziile adoptate de Organizator in privinta Programului sau a altor schimbari legate de implementarea acestuia.

10.2 Daca se constata ca o clauza din acest Regulament sau o parte dintr-o clauza este ilegala, nula sau inaplicabila, clauza respectiva va fi eliminata din acest Regulament, iar ilegalitatea, nulitatea sau inaplicabilitatea acesteia nu va afecta forta juridica si aplicabilitatea oricaror altor clauze. Acest Regulament va inlocui toate acordurile, anunturile si declaratiile 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.