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

Data ultimei actualizari: noiembrie 2026

Art. 1 - INFORMATII GENERALE

Programul „Visa Infinite & Signature – Servicii de acces, protocol & concierge” (denumit in continuare „Program”) reprezinta o facilitate intrinseca a cardurilor Visa Infinite & Signature emise in Romania de catre una din Bancile emitente (definite 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 Infinite si Signature participante in Program.

1.1. Programul „Visa Infinite & Signature – Servicii de acces, protocol & concierge” este realizat, in colaborare cu Bancile emitente, in numele si pentru Visa Europe (Romania) SRL, cu sediul social in Romania, Bulevardul Lascar Catargiu, Nr. 47-53, Europe House, et. 3, Bucuresti, Romania, cod postal 010665, inregistrata la Oficiul Registrului Comertului sub nr. J2023001215404, 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 Visa Infinite (*cu exceptia de mai jos*) si Visa Signature (*exclusiv cu privire la serviciul de mai jos)* pentru programul de asistenta personalizata concierge, 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

Exceptie fac cardurile Visa Infinite Business, pentru serviciile protocol VIP aeroport si transfer auto aeroport, neincluse in beneficiile cardului.

Cardurile Visa Signature participa exclusiv cu privire la serviciul de transfer auto-VIP catre si de la aeroport conform pct. 5.2 din Regulament.

1.3. Programul se va desfasura conform prevederilor Regulamentului care este aplicabil tuturor titularilor actuali si viitori de carduri Visa Infinite si Visa Signature, 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.

1.5. Prin participarea la Program pe Durata Programului, titularul cardului Visa Infinite respectiv Visa Signature, 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 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 se deruleaza astfel: in perioada 1 octombrie 2026 - 30 septembrie 2027 pentru titularii cardurilor Infinite, respectiv, in perioada 1 octombrie 2026 - 30 septembrie 2027 pentru titularii cardurilor Signature („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/visa-infinite/. Banca emitenta are la randul sau responsabilitatea punerii Regulamentul la dispozitia titularilor cardurilor Visa Infinite, respectiv, Visa Signature, 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 Infinite, respectiv, Visa Signature, emise de una dintre Bancile emitente in Romania. Exceptie fac cardurile Visa Infinite Business, pentru serviciile de protocol VIP aeroport si transfer auto aeroport**.** De asemenea, cardurile Visa Signature, emise de una dintre Bancile emitente in Romania, participa exclusiv cu privire la serviciul de transfer auto-VIP catre si de la aeroport conform pct. 5.2 din Regulament.

4.2. 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.

4.3. Acordarea serviciilor aferente Programului titularilor de carduri Visa Infinite respectiv, Visa Signature, se va efectua conform mecanismului de desfasurare a Programului descris in Art. 5 de mai jos.

Art. 5 – MECANISMUL DE DESFASURARE

5.1. Detinatorii de carduri Visa Infinite conform Programului beneficiaza de urmatoarele servicii in termenii de mai jos:

5.1.1. 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 sau 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 Consiergo SA.
- 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.

5.1.2. Servicii de acces PROTOCOL

- Serviciul se acorda in cadrul aeroportului international Henri Coanda Bucuresti, în cele două saloane special amenajate (salon "VIP" - Terminal Curse Externe, zona "Finger" şi Salon "VIP" - Terminal Curse Interne).
- Serviciul se asigură la cererea clientilor detinatori de carduri Visa Infinite emise in Romania, in numar de maxim 2 servicii gratuite pe an pentru titularul de card impreuna cu maxim 1 persoana insotitoare, cu respectarea prezentului Regulament si in concordanta cu regulile de securitate ale aeroportului şi numai în limita disponibilitatii de care aeroportul dispune în momentul solicitarii.
- 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.
- 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 203,36 lei / pasager. Aceasta taxa va fi suportata de catre titularul cardului, va fi facturata si achitata anterior efectuarii zborului, nefiind inclusa in beneficiile programului Visa Infinite. 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).
- Anularea serviciilor de protocol pe aeroport se poate face cu minim 6 (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.
- 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.
- Serviciul se acorda doar titularului de card Visa Infinite si invitatilor acestora conform termenilor Regulamentui si cu conditia ca acestia sa detina bilete de călătorie valabile.
- Serviciul este necesar a fie consumat integral in cadrul Duratei Programului (adica, calatoria sa se desfasoare in perioada 1 octombrie 2026 - 30 septembrie 2027).

5.1.3. Servicii de transfer auto-VIP catre si de la aeroport

- Serviciul de acorda prin intermediul unei masini de tipul Sedan Premium, in numar maxim de 2 transferuri gratuite pe an pentru titularul 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.

- 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 Program si care ar putea perturba activitatea si punctualitatea transportatorului.
- Anularea sau modificarea transferurilor auto (ora, adresa, numar pasageri etc.) se poate face fara taxarea serviciului pana la data si ora mentionate pe confirmare si cu minim 24 ore in zilele de sarbatori legale. După termenul respectiv, confirmarea modificarilor nu este garantata si, in cazul anularii, cursa este considerată 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 incluse.
- Transportul cu autovehicul VIP la si de la aeronave, atunci cand este necesar, este in grija aeroportului, fiind parte integranta a serviciului de acces Protocol iar alegerea autovehiculului nu cade in responabilitatea Organizatorului, este independent de acesta si depinde de gradul de incarcare al aeroportului, disponibilitatea masinilor VIP, marimea delegatiei.
- Serviciul de transfer auto VIP este necesar sa fie consumat integral cadrul Duratei Programului (adica, calatoria sa se desfasoare in perioada 1 octombrie 2026 - 30 septembrie 2027).

5.1.4. Termeni comuni Serivicului PROTOCOL si Serviciului transfer auto-VIP catre si de la aeroport

- Comanda pentru accesul la serviciile de acces PROTOCOL si transport cu autovehicul VIP va contine 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).
- Programul 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.

5.1.5. Servicii de acces gratuit in Saloanele VIP ale Aeroportului Henri Coanda

- Serviciul se acorda pe o durata de maxim 1 ora si de urmatoarele produse:
  - Diverse sortimente de cafea, bauturi racoritoare si alcoolice, dulciuri si snacks-uri
  - Acces gratuit la internet wi-fi;
  - Acces la copiator si cablu tv intern si internaţional.
- Detinatorii de card Visa Infinite se obliga să achite contravaloarea eventualelor utilităţi (facilităţi) 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. Numarul maxim de invitati admisi pentru un detinator de card Visa Infinite este de 3 (trei) persoane, pentru persoanele suplimentare, mai mult de 1+ 1 dar maxim 4 in delegatie, posesorul de card va achita diferenta, factura va fi emisa pe numele titularului de card. Accesul copiilor cu varsta de pana la 2 (doi) ani neimpliniti ce il insotesc pe participant va fi gratuit si se va face tinand cont si de regulile proprii ale aeroportului.
- 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.

5.2. Titularii cardurilor Visa Signature beneficiaza de serviciul de transfer auto-VIP catre si de la aeroport in termenii prevazuti la pct. 5.1.3 de mai sus, cu urmatoarele diferente:

1/ numarul maxim de transferuri gratuite pe an este de 1 transfer (fie dus, fie intors) si

2/ serviciul este necesar sa fie consumat integral cadrul Duratei Programului (adica, calatoria sa se desfasoare in perioada 1 octombrie 2026 - 30 septembrie 2027).

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 frauda 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 frauda vor conduce la pierderea beneficiilor detinatorului de card Visa Infinite, respectiv, Visa Signature, 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 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.

6.4. 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 fi puse la dispozitia publicului in acord cu prevederile Art. 3.3 din Regulament.

Art. 7 - PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

7.2 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 Infinite, respectiv, Visa Signature, beneficiari ai Programului (si anume numele, prenumele, adresa de email, telefon, codul BIN atasat cardului Visa unde BIN-ul reprezinta primele 8 cifre din numarul cardului) in scopul derularii Programului (inclusiv in scopul solutionarii oricaror cereri sau reclamatii privind Programul).

7.3 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.

7.4 Toate detaliile privind termenii prelucrarii de date cu caracter personal care ii vizeaza pe titularii de card Visa Infinite, respectiv, Visa Signature, participanti la Program, sunt disponibile in Avizul global de confidențialitate Visa, disponibil la Aviz global de confidențialitate Visa | Visa si in Politica de Confidentialitate Consiergo, https://consiergo.ro/privacy-policy-ro/ in ceea ce priveste prelucrarea datelor de catre Visa Europe (Romania) SRL prin imputernicitul sau pentru scopurile Programului.

7.5 Titularii de card Visa Infinite, respectiv, Visa Signature, beneficiari ai Programului, care au orice intrebari sau cereri privind prelucrarea de catre Visa a 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 contacand Departamentul Relatii Clienti a SC Consiergo SA (la adresa indicata in Art. 1.1 de mai sus).

7.6 Informatii privind prelucrarea datelor cu caracter personal de catre Bancile participante in legatura cu Programul se vor putea obtine accesand notificarea fiecareia dintre Bancile participante privind protectia datelor, disponibile pe website-urile oficiale ale Bancilor participante.

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 Promgramului pot fi transmise Organizatorului (la adresa acestuia), in termen de maxim 10 zile lucratoare de la data aparitiei temeiului reclamatiei. Dupa expirarea acestui termen, reclamatiile 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 fosta 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 Infinite, respectiv, Visa Signature, 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.