REGULAMIN PROGRAMU ING CONCIERGE KARTY VISA INFINITE

Definicje pojęć

§ 1

Przez użyte w niniejszym Regulaminie Programu ING Concierge Karty Visa Infinite pojęcia należy rozumieć:

1) **Infolinia** – obsługiwana przez PZU Pomoc. Infolinia czynna całodobowo przez wszystkie dni tygodnia. Usługi są realizowane w godzinach 07:00- 22:00 przez wszystkie dni tygodnia;
2) **ING Bank Śląski**- ING Bank Śląski Spółką Akcyjną z siedzibą w Katowicach przy ul. Sokolskiej 34, 40-086 Katowice, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice- Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000005459, NIP: 6340135475, REGON: 271514909, o kapitale zakładowym w wysokości 130.100.000,00 zł wpłaconym w całości;
3) **Dostawca** – podmiot świadczący usługi opisane w § 3 z zachowaniem należytej staranności w wykonaniu umowy zawartej pomiędzy Klientem ING Bank Śląski a tym podmiotem, za pośrednictwem PZU Pomoc;
4) **Klient** – posiadacz lub użytkownik karty kredytowej VISA Infinite, wydawanej przez ING Bank Śląski Spółkę Akcyjną;
5) **PZU POMOC** - PZU Pomoc Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, przy Rondzie Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000326045; wysokość kapitału zakładowego: 4.885.800 zł, kapitał wpłacony w całości, NIP: 525-244-97-71;
6) **Karta kredytowa** – aktywna ważna karta kredytowa Visa Infinite;
7) **Regulamin Programu ING Concierge Karty Visa Infinite –** regulamin określający prawa i obowiązki Klienta oraz zasady świadczenia usług Concierge przez PZU Pomoc.

Przedmiot Programu ING Concierge Karty Visa Infinite

§ 2

Przedmiotem Programu ING Concierge Karty Visa Infinite jest świadczenie na życzenie Klienta przez PZU Pomoc usług Concierge określonych w § 3 z zastrzeżeniem § 5.

Zakres Programu ING Concierge Karty Visa Infinite

§ 3

Program ING Concierge Karty Visa Infinite obejmuje świadczenie na życzenie Klienta usług organizacyjnych i informacyjnych w następującym zakresie:

1. Usługi organizacyjne i rezerwacje:

1) Organizacja i dostarczanie pod wskazany adres kwiatów;
2) Organizacja usług dekoratora wnętrz;
3) Organizacja usług w zakresie projektowania i pielęgnacji ogrodów;
4) Organizacja usług profesjonalnej pomocy sprzątającej w domu;
5) Organizacja opieki nad zwierzętami domowymi;
6) Organizacja profesjonalnej ochrony domu;
7) Organizacja dozoru mienia w razie kradzieży lub dewastacji domu/mieszkania podczas nieobecności;
8) Organizacja pomocy specjalistów od napraw domowych (szklarza, dekarza, ślusarza, tynkarza, elektryka, hydraulika;
9) Organizacja pobytu w salonach SPA, salonach odnowy biologicznej, klinikach chirurgii estetycznej;
10) Organizacja wizyt w gabinetach masażu, salonach fryzjerskich, gabinetach kosmetycznych, klubach kosmetycznych, klubach fitness;
11) Organizacja usług prywatnych trenerów;
12) Organizacja pomocy na drodze w razie awarii pojazdu lub wypadku;
13) Organizacja usługi holowania samochodu lub motocykla do warsztatu lub w inne wskazane przez Klienta miejsce;
14) Organizacja dowozu akumulatora;
15) Organizacja dostarczenia części zamiennych;

16) Organizacja przeglądu pojazdu przed wyjazdem;
17) Organizacja zakupów artykułów spożywczych;
18) Organizacja, wynajęcie oraz podstawienie limuzyny z kierowcą;
19) Organizacja, wynajęcie oraz podstawienie samochodu zastępczego;
20) Organizacja tłumaczenia pisemnego i ustnego;
21) Organizacja usług samochodowych: mycie, konserwacja, naprawa, przeglądy, wymiana opon, przechowanie opon, zakup i dostarczenie łańcuchów zimowych;
22) Organizacja udziału w kursie doszkalania w zakresie bezpiecznej jazdy;
23) Rezerwacja, organizacja, dostarczanie pod wskazany adres biletów do kin, teatrów, opery oraz na imprezy sportowe i kulturalne;
24) Organizacja wypoczynku w wybranym miejscu na świecie (rezerwacja hotelu, pensjonatu, wycieczki, biletów lotniczych, kolejowych, organizacja wynajęcia samochodu, wyczarterowania samolotu, jachtu, łodzi, wypożyczenia przyczepy kempingowej);
25) Rezerwacja sal konferencyjnych w centrum biznesowym lub hotelu;
26) Rezerwacja sali bankietowej;
27) Rezerwacja stolików w wybranej restauracji, kawiarni lub klubie nocnym;
28) Rezerwacja w klubie sportowym;
29) Rezerwacja w stacji obsługi pojazdów;
30) Organizacja zajęć sportowych, lekcji muzyki, tańca, śpiewu, kursów językowych dla dzieci;
31) Organizacja imprez okolicznościowych i balów urodzinowych dla dzieci (organizacja rezerwacji sali, atrakcji dla dzieci i cateringu, przygotowanie ofert wypożyczenia wyposażenia placu zabaw, dmuchanych zamków itp., organizacja wizyty św. Mikołaja;
32) Przygotowanie ofert kolonii i obozów w Polsce i poza granicami Polski, a także propozycje imprez organizowanych dla dzieci i młodzieży we wskazanej miejscowości;

2. Usługi informacyjne:

1) Udzielanie informacji o podróżach, turystyce i pogodzie (klimat w danym kraju, temperatury w danych miejscowościach, warunki pogodowe na drogach, obowiązkowe szczepienia, wizy, atrakcje turystyczne, adresy biur podróży, możliwości rezerwacji hoteli i samochodów);
2) Udzielanie informacji o rozrywkach i wydarzeniach kulturalnych (adresy i repertuar kin, teatrów, aktualne wystawy, wernisaże, aukcje, adresy klubów, basenów, restauracji, restauracji przyjaznych dzieciom, lokalizacja i terminy koncertów, możliwości rezerwacji biletów);
3) Udzielanie informacji teleadresowych (adresy firm, urzędów, instytucji publicznych);
4) Udzielanie informacji sportowych (terminy i wyniki rozgrywek sportowych, adresy placówek rekreacyjno-sportowych);
5) Pomoc w wyborze bagażnika rowerowego, bagażnika do nart;
6) Udzielanie informacji komunikacyjnych (sugerowane połączenia i objazdy, lokalizacja stacji benzynowych,, czas oczekiwania na przejściach granicznych, rozkłady połączeń komunikacyjnych, warunki drogowe, przepisy drogowe w krajach UE);
7) Udzielanie informacji dotyczących procedur postępowania w przypadku włamania do samochodu lub w razie wypadku samochodowego; Udzielanie informacji na temat procedur rejestracji pojazdu sprowadzonego z zagranicy;
8) Udzielanie informacji o dniach otwartych i możliwościach jazd próbnych w najbliższych ASO wybranych marek samochodów;
9) Udzielanie informacji dotyczących niezbędnych zabiegów, których auto wymaga po okresie zimowym; Udzielanie informacji teleadresowych: firm holowniczych i wypożyczalni samochodów, warsztatów samochodowych na terenie Polski, zakładów wulkanizacyjnych czynnych 24 godziny na dobę, punktów przechowywania opon;
10) Udzielanie informacji teleadresowych żłobków, klubów malucha, świetlic, przedszkoli, szkół i uczelni, a także procedur przyjęcia do wskazanych placówek dydaktycznych;
11) Udzielanie informacji technicznych (adresy i godziny otwarcia serwisów napraw sprzętu RTV/AGD);
12) Udzielanie informacji biznesowych (aktualne kursy walut);
13) Udzielanie informacji dotyczących procedur postępowania w przypadku zgubienia dokumentów;
14) Udzielanie informacji o dietach: dla dzieci, dla kobiet i mężczyzn, kobiet w ciąży, osób starszych, cukrzyków, osób otyłych;
15) Udzielanie informacji o zasadach zdrowego odżywiania, tabelach kalorycznych, wyjaśnienie składu produktów spożywczych, tabelach indeksu glikemicznego, - zapotrzebowania organizmu na mikroelementy, żywności ekologicznej oraz żywności modyfikowanej genetycznie, danych teleadresowych lekarzy dietetyków, wyszukiwanie sklepów z wybranymi produktami w danym mieście;
16) Udzielanie informacji kobietom w ciąży m.in. w zakresie standardowych badań w okresie ciąży i badań prenatalnych, pielęgnacji i karmienia noworodka, rozwoju niemowlaka w pierwszym roku życia, zaleceń żywieniowych wskazanych przez pediatrów, obowiązkowych i zalecanych szczepień dzieci;
17) Telefoniczne wyjaśnianie terminologii ubezpieczeniowej.

§ 4

1. Przez usługę organizacyjną należy rozumieć przekazanie przez PZU Pomoc do właściwego Dostawcy zlecenia otrzymanego od Klienta oraz poinformowanie Klienta o przyjęciu zlecenia przez Dostawcę na warunkach określonych przez Klienta.
2. Przez usługę informacyjną należy rozumieć udzielenie przez PZU Pomoc nieodpłatnej informacji zgodnie z treścią złożonego przez Klienta zlecenia.
3. W miarę możliwości i specjalizacji PZU POMOC, organizowane są również inne usługi, niewymienione w §3. Pomoc w realizacji niestandardowych życzeń Klienta rozpatrywana jest przez PZU POMOC indywidualnie.

Zasady korzystania z Programu ING Concierge

§ 5

1. Usługi Concierge realizowane są przez PZU Pomoc na terytorium Polski, przy czym w przypadku organizacji wypoczynku, o której mowa w §3 ust. 1 pkt 23, usługa jest realizowana na terytorium również innych państw, z wyłączeniem państw objętych działaniami wojennymi, zamieszkami, aktami terroryzmu.
2. Klientowi przysługuje prawo do korzystania z usług określonych w §3 niniejszego Regulaminu za pośrednictwem Infolinii dostępnej pod numerem telefonu dostępnego na całym świecie z telefonów stacjonarnych i komórkowych: (+ 48) 22 505 11 90. Połączenie z Infolinią będzie płatne według stawek operatora, z sieci którego jest wykonywane połączenie.
3. Usługi Concierge będą świadczone na podstawie telefonicznego zlecenia Klienta. W celu zgłoszenia zlecenia Klient zobowiązany jest do podania swojego imienia i nazwiska, nazwy karty kredytowej, nr BIN (pierwsze 6 cyfr numeru karty), daty urodzenia, kodu pocztowego miejsca zamieszkania, numeru telefonu, pod którym będzie dostępny oraz innych danych, które będą niezbędne do realizacji przez PZU Pomoc zlecenia. W trosce o należytą jakość Usług Concierge rozmowy telefoniczne pomiędzy Klientem a PZU Pomoc będą nagrywane.
4. Jeżeli Klient odmówi udostępnienia danych, o których mowa w ust. 3 lub nie wyrazi zgody na nagranie rozmowy PZU Pomoc może odmówić realizacji zlecenia.
5. Po otrzymaniu zlecenia od Klienta wykonania usługi organizacyjnej, PZU Pomoc niezwłocznie przystępuje do poszukiwania Dostawcy właściwego do wykonania danego zlecenia zgłoszonego przez Klienta oraz ustala możliwość wykonania zlecenia przez Dostawcę, a także ustala wszystkie warunki wykonania zlecenia. Po dokonaniu stosownych ustaleń, PZU Pomoc oddzwania do Klienta na numer telefonu podany przez niego przy składaniu zlecenia i informuje o wszystkich warunkach wykonania zlecenia oraz o kosztach usługi. W przypadku braku możliwości wykonania usługi na warunkach podanych przez Klienta PZU Pomoc informuje Klienta o warunkach, na jakich Dostawca może zlecenie wykonać.
6. Po otrzymaniu zlecenia od Klienta wykonania usługi informacyjnej PZU Pomoc niezwłocznie przystępuje do poszukiwania informacji, a następnie oddzwania do Klienta na numer telefonu podany przez niego przy składaniu zlecenia i udziela informacji o jakie Klient wystąpił.
7. W przypadku, gdy pod podanym przez Klienta numerem telefonu Klient nie będzie dostępny, PZU Pomoc podejmie maksymalnie dodatkowe dwie próby skontaktowania się telefonicznie z Klientem.
8. Koszty świadczenia usług bądź dostawy towarów i koszty towarów obciążają Klienta.
9. Klient zobowiązany jest do pokrycia kosztów usług w sposób uzgodniony z Dostawcą poprzez uregulowanie kosztów bezpośrednio Dostawcom.
10. Klientowi przysługuje w każdym czasie prawo do rezygnacji z Programu ING Concierge Karty Visa Infinite. Rezygnacja następuje poprzez złożenie w ING Bank Śląski pisemnego oświadczenia o rezygnacji. W takim przypadku Program ING Concierge Karty Visa Infinite wygasa z ostatnim dniem miesiąca, w którym złożone zostało oświadczenie o rezygnacji.

Ograniczenia w świadczeniu usług

§ 6

1. PZU Pomoc zastrzega sobie prawo do niewykonania usługi, jeżeli:
   1) nie będzie to możliwe w momencie zgłoszenia Klienta, przy użyciu dostępnych przez PZU Pomoc środków technicznych i posiadanej wiedzy,
   2) usługa, o której zorganizowanie wnioskuje Klient jest niezgodna z niniejszym Regulaminem Programu ING Concierge Karty Visa Infinite, prawem, z zasadami etycznymi, moralnymi oraz zasadami współżycia społecznego,
   3) usługa, o której zorganizowanie wnioskuje Klient jest związana z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą lub zawodową,
   4) dane podane przez Klienta są nieprawdziwe, niepełne lub w inny sposób uniemożliwiają PZU Pomoc wykonanie usługi.
2. W przypadku wymienionym w ust. 1 PZU Pomoc zobowiązane jest szczegółowo wyjaśnić Klientowi przyczynę niemożności wykonania wyżej wymienionej usługi.

3. PZU Pomoc nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie, lub nienależyte wykonanie usługi w ramach Programu ING Concierge Karty Visa Infinite, w tym za opóźnienie w wykonaniu usługi, jeśli niewykonanie lub nienależyte wykonanie spowodowane są zaistnieniem siły wyższej lub z przyczyn niezależnych od PZU Pomoc, w szczególności dotyczących przyczyn niezależnych od Dostawców i /lub Klientów.
4. PZU Pomoc nie ponosi odpowiedzialności za wady fizyczne lub prawne rzeczy nabytych przez Klienta za pośrednictwem PZU Pomoc, ani za wykonanie i jakość usług wykonywanych przez Dostawców, w tym w szczególności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy łączącej Klienta z Dostawcą.

Reklamacje

§ 7

Reklamacje dotyczące realizacji usług określonych w Regulaminie Klient zgłasza bezpośrednio do PZU Pomoc pisemnie na adres: Rondo Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa lub na adres: zamawiam@pzu.pl PZU Pomoc udziela odpowiedzi w ciągu 14 dni od otrzymania reklamacji.

Postanowienia końcowe

§ 8

1. Administratorem danych osobowych Klientów jest ING Bank Śląski. Kontakt z Inspektorem danych osobowych możliwy jest pod adresem e-mai: abi@ing.pl
2. Dane osobowe są przetwarzane w celu zapewnienia możliwości skorzystania przez Klientów z usług Concierge. Dane osobowe są przetwarzane na podstawie art. 6 ust 1 litera b) i f) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
3. Klient ma prawo dostępu do treści swoich danych, prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania. Dane osobowe Klientów będą przechowywane przez okres przedawnienia roszczeń wynikających ze świadczonych usług Concierge lub przez okres przedawnia roszczeń wynikający z zawartych w związku z tymi usługami umów cywilnoprawnych.
4. Dane osobowe na zlecenie ING Bank Śląski, mogą zostać powierzone m.in. dostawcom usług IT, call center, podmiotom przetwarzającym dane w celu świadczenia Usług Concierge, przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z ING Bank Śląski i wyłącznie zgodnie z jej poleceniami.
5. Klient ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego gdy uzna, iż przetwarzanie danych osobowych go dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
6. Podanie przez Klienta danych osobowych jest warunkiem skorzystania z usług Concierge. Konsekwencją niepodania danych osobowych będzie brak możliwości skorzystania z tych usług.
7. W kwestiach nieuregulowanych zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa polskiego.
8. Regulamin obowiązuje od dnia 1.03.2023 roku.