

Usługi dodatkowe
do Karty Kredytowej
Citibank World Elite™
MasterCard® Utime /
Karty Kredytowej
Citibank MasterCard®
World Signia™ Utime

Zakres Usług Concierge dla posiadaczy Karty Kredytowej Citibank World Elite™ MasterCard® Ultimate / Karty Kredytowej Citibank MasterCard® World Signia™ Ultimate.

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Posiadacze Kart Kredytowych Citibank World Elite™ MasterCard® Ultimate / Kart Kredytowych Citibank MasterCard® World Signia™ Ultimate objęci są usługami Concierge opisanymi w niniejszym Zakresie Usług Concierge dla posiadaczy Kart World Elite™ MasterCard® / Kart MasterCard® World Signia™.
2. Wszystkie rezerwacje dokonywane w imieniu Klienta podlegają warunkom określonym przez danego Usługodawcę.
3. Klient pokrywa wszelkie opłaty za odwołanie rezerwacji i nieobecność niezależnie od ich przyczyny.
4. Klient ponosi bezpośrednio wobec Usługodawcy odpowiedzialność za zapłatę wszelkich rachunków za wszystkie towary i usługi zamówione w imieniu Klienta w przypadkach, w których nie dokonano przedpłaty przy użyciu karty kredytowej Klienta.
5. Usługodawca może zastrzec sobie prawo do obciążenia karty kredytowej Klienta w przypadku odwołania rezerwacji przez Klienta lub nieodebrania zamówionego towaru lub usługi.
6. W przypadku sporu między Usługodawcą a Klientem dotyczącego dostawy lub świadczenia (albo braku dostawy lub świadczenia) towarów lub usług Serwis Concierge dołoży wszelkich uzasadnionych starań w celu wypracowania wspólnie z Klientem, MasterCard i – w razie potrzeby – Bankiem rozwiązania takiego sporu.

II. DEFINICJE

Bank – Bank Handlowy w Warszawie S.A.

Klient – posiadacz głównej Karty Kredytowej Citibank World Elite™ MasterCard® Ultimate / Karty Kredytowej Citibank MasterCard® World Signia™ Ultimate.

Lifestyle manager – Specjalista ds. Obsługi Klienta reprezentujący Serwis Concierge. Serwis Concierge – podmiot świadczący usługi organizacyjno-rezerwacyjne na rzecz posiadaczy Kart World Elite™ MasterCard® Ultimate / Kart MasterCard® World Signia™ Ultimate na zlecenie MasterCard International Incorporated, opisane w niniejszym Zakresie usług Concierge dla posiadaczy Kart World Elite™ MasterCard® / Kart Kredytowych Citibank MasterCard® World Signia™ Ultimate.

Usługodawca – podmiot świadczący usługi zamówione przez Klienta za pośrednictwem Serwisu Concierge.

III. PROCES OBSŁUGI

1. W celu skorzystania z usługi Concierge Klient kontaktuje się z CitiPhone pod numerem telefonu 22 692 2200 lub 800 30 30 30. Rozmowa zostanie przełączona do Serwisu Concierge.
2. Każda rozmowa telefoniczna Klienta z Serwisem Concierge będzie nagrywana i przechowywana przez okres dwunastu (12) miesięcy wyłącznie w celach związanych z bezpieczeństwem, kontrolą, zapewnieniem jakości świadczonych usług. Serwis Concierge będzie przestrzegał odpowiednich przepisów dotyczących poufności i ochrony danych.

3. Serwis Concierge zastrzega sobie prawo do odmowy świadczenia usług, których nie uzna za zwykle świadczone w ramach serwisu (na przykład badań związanych z działalnością gospodarczą, usług księgowych, odbierania telefonów, prowadzenia telekonferencji i tym podobnych usług zwykle świadczonych przez wyspecjalizowane podmioty zewnętrzne).
4. W przypadku braku możliwości natychmiastowej realizacji zlecenia z powodu jego charakteru lub złożoności, Lifestyle manager uzgodni termin ponownego kontaktu z Klientem, podczas którego zlecenie zostanie zrealizowane.

IV. USŁUGI ŚWIADCZONE W RAMACH CONCIERGE

1. Rezerwacje biletów lotniczych i informacje związane z przelotami

Lifestyle manager przekaze szczegółowe informacje na temat:

- rozkładu lotów,
- ceny,
- przesiadek.

Na życzenie Klienta zostaną zarezerwowane miejsca w samolotach oraz dostarczone bilety.

2. Rezerwacje samochodów do wynajęcia i związane z nimi informacje

Lifestyle manager udzieli Klientowi pomocy w zakresie wynajmu samochodów w wybranym przez Klienta miejscu oraz przekaze mu informacje:

- o lokalizacji i godzinach pracy punktów wynajmu,
- o warunkach odbioru i zwrotu pojazdu,
- o dostępnych klasach pojazdów, opłat za pojazd danej klasy i za określony czas trwania wynajmu,
- a także o szczególnych wymogach dotyczących ubezpieczenia i jego stawek (w odpowiednich przypadkach).

3. Wynajem samochodu z kierowcą

Lifestyle manager udzieli informacji o dostępności oraz dokona rezerwacji samochodu z kierowcą.

4. Informacje i porady dotyczące celu podróży

Lifestyle manager dostarczy Klientowi informacji dotyczących:

- rozrywek, imprez i festiwali dostępnych w miejscu pobytu Klienta,
- sportu i rekreacji,
- miejsc interesujących z punktu widzenia historycznego i kulturalnego,
- zajęć dla dzieci,
- zakwaterowania,
- kosztów atrakcji turystycznych,
- kursów walut.

5. Informacje dotyczące pól golfowych

Lifestyle manager dostarczy następujących informacji o polach golfowych:

- dane kontaktowe,
- orientacyjna cena,
- wymagania dotyczące handicapu,
- informacje o kursie,
- wyposażenie.

Na życzenie Klienta dokonana zostanie rezerwacja miejsc u Usługodawcy.

6. Rezerwacje i informacje dotyczące wypoczynku

Lifestyle manager oceni potrzeby Klienta związane z podróżą i zaproponuje Klientowi indywidualne „pakiety” wypoczynkowe zgodne z jego potrzebami poprzez budowę dynamicznego pakietu podróжного (tzn. zapewnienie niezależnych usług, takich jak: organizacja podróży, dojazdy na lotnisko i z lotniska, rezerwacje miejsc i biletów na imprezy, zakwaterowanie itp. składających się na pakiet wypoczynkowy) lub za pośrednictwem zewnętrznego Usługodawcy oferującego pakiety wypoczynkowe.

7. Rezerwacja biletów na imprezy

Lifestyle manager przedstawi informacje o dostępności biletów na imprezy odbywające się w większych miastach na całym świecie. Rezerwacja może być dokonana bezpośrednio w miejscu imprezy, u jej organizatora lub zewnętrznego sprzedawcy biletów.

8. Rezerwacje i informacje dotyczące hoteli

Lifestyle manager przekaze Klientowi informacje w zakresie:

- standardu zakwaterowania,
- dostępnych usług,
- cen pokoi i opłat ogólnych,
- godzin wymeldowania,
- lokalizacji hotelu

oraz dokona rezerwacji pokoi hotelowych i innego rodzaju zakwaterowania w wybranych miejscach.

9. Najnowsze wiadomości

W ramach tej usługi dostarczane są najnowsze wiadomości z całego świata, informacje sportowe ze świata i z kraju oraz wyniki rozgrywek odbywających się w najważniejszych miastach, a także informacje giełdowe z najważniejszych miast. Informacje te będą dotyczyły:

- kursów akcji,
- najnowszych wydarzeń,
- najważniejszych wydarzeń sportowych.

10. Rezerwacja miejsc w restauracjach

Lifestyle manager sprawdzi dostępność stolików i dokona rezerwacji w wybranej przez Klienta restauracji. Za zapłatę wszystkich rachunków Klient ponosi odpowiedzialność bezpośrednio wobec restauracji.

11. Porady związane z podróżami

Lifestyle manager przekaze Klientowi porady niezbędne przed podróżą i podczas jej trwania, w tym dotyczące:

- klimatu i pogody,
- paszportu i wiz,
- informacji o aktualnym stanie lotu,
- adresów i numerów telefonów ambasad i konsulatów,
- świąt państwowych,
- języków urzędowych, stref czasowych i przepisów celnych.

Serwis Concierge doloży wszelkich starań w celu zapewnienia zgodności wszystkich informacji z prawdą, jednak opiera się on na wielu niezależnych od niego źródłach informacji, dlatego nie ponosi odpowiedzialności za rzetelność przekazywanych informacji.

V. USŁUGODAWCY

1. Dostępność Usługodawców może się różnić zależnie od kraju i rodzaju żądanej usługi.
2. Wszystkie zlecenia będą składane u Usługodawcy na nazwisko Klienta przy użyciu (w odpowiednich przypadkach) karty kredytowej Klienta w celu zagwarantowania dostawy towarów lub świadczenia usług.
3. Zamówienia towarów i usług składane w imieniu Klienta objęte są standardowymi warunkami określonymi przez Usługodawcę.
4. Usługodawcy (na przykład hotele lub firmy wynajmujące samochody) mogą zastrzec sobie prawo do obciążenia karty kredytowej Klienta w przypadku odwołania rezerwacji przez Klienta lub nieskorzystania z dokonanej rezerwacji.
5. Bilety lotnicze zakupione w imieniu Klienta objęte są zasadami wyznaczonymi dla klasy tego biletu, określanymi przez linię lotniczą.
6. Serwis Concierge nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie przez Usługodawcę towarów lub usług prawidłowo zarezerwowanych lub zamówionych przez Serwis Concierge w imieniu Klienta, jak również za niestaranność Usługodawcy w zakresie dostawy lub świadczenia albo braku dostawy lub świadczenia towarów lub usług.
7. Serwis Concierge nie ponosi odpowiedzialności za błędy, zaniechania i niestaranność Usługodawcy.

www.citigold.pl

Bank Handlowy w Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Senatorska 16, 00-923 Warszawa, zarejestrowany w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS 000 000 1538; NIP 526-030-02-91; wysokość kapitału zakładowego wynosi 522.638.400 złotych, kapitał został w pełni opłacony.

Citi Handlowy, Citibank, Citigold, Citigold Select, CitiPhone są zastrzeżonymi znakami towarowymi należącymi do podmiotów z grupy Citigroup Inc. MasterCard jest zarejestrowanym znakiem towarowym MasterCard International Incorporated.

