

APROBAT
de Comitetul de conducere al Băncii
proces – verbal nr.117 din 23.10.2019

**Condițiile de utilizare
a serviciilor Premium incluse
în categoria Exclusiv
(în redacție nouă)**

Cuprins:

1. Dispoziții generale	3
2. Noțiunile utilizate	3
3. Serviciul Concierge	5
4. Condițiile aferente serviciului Concierge.....	6
5. Condițiile programului Priority Pass	7
6. Condițiile de utilizare a cardului Priority Pass	9
7. Securitatea cardului Priority Pass	10
8. Condițiile de utilizare a programului MasterCard Lounge	10
9. Serviciul asistență de urgență.....	11
10. Serviciul suport informațional medical și juridic oferit de VISA	13
11. Servicii de asigurare a cumpărăturilor oferit de VISA	13
12. Condiții de asigurare de călătorii în străinătate	14
13. Serviciul suport carduri 24/24 dedicat al Băncii.....	16
14. Dispoziții finale	16

1. Dispoziții generale

- 1.1. Prezentele Condiții de utilizare a serviciilor Premium incluse în categoria Exclusiv, în continuare Condiții, descriu modul de utilizare a serviciilor Premium - Programul Priority Pass, Serviciul Concierge, Serviciul Global de Asistență (GCAS), Serviciul informațional, Serviciul de asigurare a cumpărăturilor, Serviciul de asigurare de călătorie și sunt elaborate în conformitate cu *Regulile sistemelor internaționale de plăți MasterCard WorldWide și Visa Inc., Regulile Companiei Priority Pass și Condițiile de asigurare ale companiei de asigurări.*
- 1.2. Prezentele Condiții completează și detaliază relația contractuală existentă între Deținătorul de card Premium și Bancă, în conformitate cu **Regulile de funcționare a contului de card și utilizare a cardului atașat** și [Tarifele și limitele privind deservirea cardurilor bancare emise de BC "Moldindconbank" S.A.](#) accesibile la orice ghișeu / pe panoul informativ al Băncii și pe pagina web.
- 1.3. Deținătorul de card Premium urmează să ia cunoștință cu prezentele Condiții prin accesarea [paginii web](#) a Băncii și să le respecte. Aceste condiții devin valabile din momentul primirii cardului de către Deținătorul de card și sunt valabile pe toată perioada de valabilitate a cardului.
- 1.4. Pentru informații suplimentare despre serviciile incluse în categoria Exclusiv Deținătorul de card poate accesa [pagina de internet a Băncii](#) sau la numărul de telefon **+373/ 22 78-55-77**.
- 1.5. Este interzisă posesia, furtul, multiplicarea, denaturarea, ștergerea, reproducerea și folosirea integrală ori parțială a acestui document fără a dispune de drept autorizat.

2. Noțiunile utilizate

În cuprinsul Condițiilor de utilizare și în orice document care derivă sau are legătură cu acestea, termenii de mai jos vor fi înțeleși după cum urmează:

- **Carduri Premium** – carduri din categoria “Exclusiv” de tip Visa Platinum, MasterCard Platinum Contactless și MasterCard World Elite Contactless;
- **Cont de card** – contul de card abonat la Pachetul din categoria Exclusiv la care este emis cardul Premium.
- **Servicii Premium** - serviciile accesibile Deținătorilor de carduri Premium: Programul Priority Pass, Serviciul Concierge, Serviciul Global de Asistență (GCAS), Serviciul informațional, Serviciul de asigurare a cumpărăturilor, Serviciul de asigurare de călătorie oferit de compania de asigurări;
- **Bancă** – banca emitentă a cardurilor Premium - BC “Moldindconbank” S.A.;
- **Condiții de utilizare** – prezentul document, care vine să detalieze modul în care Deținătorii de carduri Premium utilizează serviciile incluse în Pachetele Exclusiv;
- **Pachetele din categoria Exclusiv** – servicii accesibile Deținătorilor de carduri Exclusiv care include:
 - Deservire personalizată de către Managerul personal al Băncii;
 - Serviciul suport carduri 24/24 la linia telefonică dedicată: **+ 373 22 78 55 77**
email: client.vip@micb.md;
 - Linie de credit la condiții preferențiale;
 - Tarife bancare preferențiale;
 - Serviciul de asigurare de călătorii (poliță de asigurare);
 - Serviciul Concierge, inclusiv Concierge Bot;
 - Participarea în Programul Priority Pass;
 - Programul MasterCard Lounge și acces gratuit în VIP - saloanele din aeroporturi în orașele: Chișinău, Viena, Budapesta, București, Praga, Moscova, Kiev, Tbilisi, Batumi;
 - Statut gratuit de membru în cluburi rent-a car AVIS, HERTZ, SIXT și reduceri la închirierea automobilelor;
 - Serviciul Global de Asistență (Visa GCAS și MasterCard Global Service);
 - Serviciul informațional medical și juridic;
 - Serviciul de asigurare a cumpărăturilor.
- **Deținătorul Cardului Premium** – Deținător principal și/sau Utilizator autorizat a cardului Premium;
- **Deținător principal** – Persoană fizică pe numele căreia este deschis contul de card și emis Cardul atașat acestuia, solicitant și semnatar al Cererii de deschidere a contului de card și emiter a cardului Premium ;
- **Utilizator autorizat** – Deținătorul de Card, altul decât Deținătorul principal.

Card Priority Pass – card de plastic personalizat, emis pentru Deținătorul Cardului Premium. Cardul Priority Pass nu este un card de plată, acesta doar atestă participarea deținătorului în Programul Priority Pass și oferă acces în VIP-saloanele aeroporturilor;

- **Programul Priority Pass** – program ce permite deținătorilor cardurilor Priority Pass accesul în VIP-saloanele aeroporturilor, precum și a invitațiilor acestora, la un preț standard pentru vizită, indiferent de clasa biletului lor de călătorie sau compania aeriană utilizată;
- **Operator Lounge** – orice parte terță, persoană fizică sau juridică, care deține sau operează cu orice VIP-salon, membru al Programului Priority Pass;
- **VIP-salon** – spațiu de așteptare special amenajat cu acces limitat, dotat cu anumite facilități: design deosebit al interiorului, acces liber la internet, calculatoare, telefon, fax, presă, condiții de muncă și relaxare;
- **Serviciul Concierge** - serviciu de consultanță și asistență 24/24, 7 zile pe săptămână oferit Deținătorilor de carduri MasterCard World Elite ce oferă informații și asistență la organizarea evenimentelor, rezervări, planificarea vacanțelor, sfaturi și recomandări pe orice temă, la orice oră și în orice colț al lumii. Serviciile sunt prestate de către o echipă de profesioniști. Serviciul Concierge este accesibil prin intermediul liniei telefonice **+373 22 010 044**, adresei de email: request.md@mconcierge.com și aplicației mobile **Telegram (Bot Telegram & Chat MConcierge_bot)** accesibilă în magazinele oficiale **App Store** (pentru iOS) și **Magazin Play** (pentru Android);
- **Programul MasterCard Lounge** – program ce permite deținătorilor de carduri Premium MasterCard acces în saloanele VIP - MasterCard Lounge din aeroporturi;
- **Serviciul Global de Asistență** – un serviciu de asistență în străinătate, disponibil Deținătorilor de carduri Premium Visa și Deținătorilor de carduri Premium MasterCard care include mai multe servicii cum ar fi: blocarea cardurilor pierdute și furate, eliberarea de urgență a numerarului, emiterea de urgență a cardului; care sunt oferite prin intermediul serviciului suport Visa – Global Customer Care Services Center (GCCS) și serviciului suport MasterCard – MasterCard Assistance Center (MAC).
- **Blocarea cardului** – acțiunea de suspendare a utilizării cardului pentru orice tip de tranzacții din cauza pierderii, furtul cardului, înmânarea datelor greșite sau compromiterea elementelor de securitate a cardului. Blocarea cardului este efectuată de către Bancă ca urmare a informării de către Deținător despre necesitatea blocării sau de către Deținător prin intermediul sistemelor de deservire la distanță (Web Banking și Mobile Banking);
- **Emiterea de urgență a cardului** – înlocuirea cardului existent cu unul nou, cu funcționalități limitate, ca urmare a apelării Deținătorului de card la Serviciul Global de Asistență din motivul pierderii, furtului sau deteriorării cardului;
- **Eliberarea de urgență a numerarului** – eliberarea numerarului peste hotare în mod de urgență, în sumă de până la 2 000 EUR ca urmare a apelării Deținătorului la Serviciul Global de Asistență din motivul pierderii, furtului sau deteriorării cardului. Deținătorul poate primi până la 2000 EUR, în dependență de soldul contului de card și a comisionului aplicabil în conformitate cu tarifele în vigoare.
- **Serviciul informațional** – un serviciu de asistență telefonică acordată de către operatori profesioniști, care constă în oferirea informațiilor necesare Deținătorului de card, în perioada aflării sale în străinătate. Serviciul informațional include acordarea informațiilor medicale și juridice;
- **Serviciul de asigurare a cumpărăturilor** – serviciul de protecție a bunurilor cumpărate achitate cu cardul Visa Platinum, care constă în repararea, înlocuirea sau returnarea contravalorii bunului achitat, în cazul deteriorării, distrugerii sau furtului într-o perioadă de 90 zile calendaristice de la data de achiziție;
- **Servicii de asigurare de călătorii** – servicii de asigurare în cadrul călătoriilor peste hotare efectuate de Deținătorul de card Premium care nu a atins vârsta de 76 ani și include toți membrii de familie - soții și copii inclusiv cei aflați la întreținere - care călătoresc împreună cu acesta;
- **Copiii aflați la întreținere** - copiii, copiii vitregi și copiii adoptați în mod legal de Deținătorul de Card, care sunt: necăsătoriți, și locuiesc cu Deținătorul de Card (cu excepția cazului în care locuiesc în altă parte când se află la studii la zi), și călătoresc cu un astfel de Deținător de Card, și au sub 21 ani (sau sub 24 ani, dacă se află la studii la zi);
- **Călătorie** - orice Călătorie în afara țării principale de reședință a Deținătorilor de Card Premium, care este efectuată integral în perioada de asigurare. Călătoria se consideră că a început odată

cu plecarea Deținătorului de Card de la domiciliu unde acest Deținător de Card locuiește în mod obișnuit și se va încheia odată cu întoarcerea acestuia la domiciliu;

- **Tarife** – Tarifele și limitele referitoare la deservirea cardurilor bancare emise de BC „Moldindconbank” S.A.

3. Serviciul Concierge

3.1. Serviciul Concierge - un serviciu de consultanță și asistență 24/24, 7 zile pe săptămână oferit Deținătorilor de carduri MasterCard World Elite ce oferă informații și asistență la organizarea evenimentelor, rezervări, planificarea vacanțelor, sfaturi și recomandări pe orice temă, la orice oră și în orice colț al lumii.

3.2. Serviciul Concierge este oferit doar deținătorilor de carduri MasterCard World Elite.

3.3. Concierge oferă soluții pentru rezolvarea tuturor întrebărilor Deținătorilor, de la cele mai simple sarcini (comanda taxi, rezervarea unei mese la un restaurant, livrare flori, rezervare bilete la cinema) cât și sarcini mai complexe și extreme.

3.4. Termenul de soluționare a întrebărilor depinde de complexitatea sarcinii. Indiferent de sarcină, MasterCard Concierge coordonează cu Deținătorul timpul necesar pentru realizarea sarcinii.

3.5. Deținătorul de card poate beneficia de serviciile Concierge în limba rusă și limba engleză la nivel mondial. Pentru prestarea serviciilor în una din limbile menționate, Deținătorul se va adresa la Concierge în limba rusă sau limba engleză.

3.6. Pentru a solicita serviciile Concierge pe teritoriul R. Moldova și în străinătate, Deținătorul de card urmează să contacteze serviciul Concierge prin una din următoarele modalități:

- nr. telefon **+373 78 903 814**(serviciu disponibil 24/24);
- adresa de email: info@mastercard-concierge.com
- aplicația mobilă **Telegram (Bot Telegram & Chat MCconcierge_bot)** accesibilă în magazinele oficiale **App Store** (pentru iOS) și **Magazin Play** (pentru Android), **@mastercard_concierge_md_bot** ;

Notă: În cazul în care Deținătorul nu cunoaște numărul de telefon al serviciului Concierge, acesta poate contacta Serviciul suport carduri 24/24 la nr. de telefon **+ 373 22 78 55 77** sau la adresa de email: client.vip@micb.md;

Lista serviciilor oferite de Programul Concierge este descrisă mai jos.

Descrierea serviciilor Concierge:

Servicii informaționale	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Informații despre orarul curselor aeriene, autobuse, tren; ➤ Informații/date de contact la instituții medicale/spitale, Centre SPA; ➤ Informații despre curs valutar, prognoza meteo; ➤ Program teatru și cinema; ➤ Serviciul informațional de afaceri (căutare locații pentru conferințe, curs valutar, traducător, informații despre bănci, bancomate); ➤ Date de contact ale diferitor organizații; ➤ Ultimele noutăți și alte informații (la solicitare);
Rezervări și organizare evenimente	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Căutare/rezervare restaurante oriunde în lume; ➤ Organizarea diferitor evenimente la solicitare (zile de naștere, evenimente de familie etc.); ➤ Procurare / rezervare bilete / înregistrări la orice evenimente (concerte, cinema, cluburi de noapte, teatre, seminare, curse de cai, evenimente sportive, evenimente de modă, evenimente de caritate); ➤ Obținerea gratuită a statutului de membru la cele mai selecte cluburi;
Odihnă și călătorii	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rezervarea, procurarea și livrarea biletelor de avion / tren; ➤ Rezervare camere de hotel oriunde în lume; ➤ Asistență în planificarea vacanței (excursii, servicii de ghid, comandare transfer (de exemplu: aeroport - hotel); ➤ Sfaturi despre călătorii; ➤ Asistență în caz de pierdere a bagajelor oriunde în lume; ➤ Asistență în planificarea week-end (selectare evenimente, locuri pentru a vizita);
Servicii de somelier	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Servicii profesionale de somelier (căutarea vinurilor selecte, asistență în colecționarea vinurilor, organizarea participării la diverse evenimente);
Căutare și livrarea bunurilor	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Căutarea, procurarea și livrarea bunurilor oriunde în lume; ➤ Livrarea produselor alimentare; ➤ Comanda și livrare flori;

și serviciilor	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Căutarea și livrarea medicamentelor și preparatelor medicale; ➤ Comanda diverse servicii din numele Deținătorului oriunde în lume; ➤ Căutare cărți și monede rare; ➤ Căutare tablouri și obiecte de artă;
Prestare servicii menajere	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Chirie apartamente / case; ➤ Recrutare personal de casă (bucătar, bonă, tutore, șofer, paznic, asistent medical); ➤ Servicii de curățenie; ➤ Servicii de curățătorie (haine, încălțăminte, textile, covoare etc.); ➤ Servicii de design floristic interior și exterior, servicii de grădinarit; ➤ Organizare mutare; ➤ Reparația și întreținerea aparatelor de uz casnic; ➤ Alte servicii, la solicitare;
Servicii proactive	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Servicii proactive (în baza calendarului, de exemplu, în fiecare sâmbătă la orele 9:00 – programare la antrenament sportiv); reminder personal despre evenimente importante (zile de naștere, programări la medic, etc.);
Cadouri	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Selectarea și livrare cadouri în aproape orice loc din lume; ➤ Organizarea surprizelor; ➤ Căutare de obiecte rare;
Informații despre reduceri și avantajele MasterCard	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reduceri și oferte speciale; ➤ Posibilitatea de a deveni membru în cluburi selecte; ➤ Alte informații;
Redirecționare apeluri	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conectarea telefonică cu Serviciul suport carduri 24/24 al Băncii; ➤ Conectarea telefonică cu liniile telefonice MasterCard; ➤ Conectarea telefonică cu alți furnizori de servicii pe teritoriul R. Moldova;
Alte informații	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Date de contact ale Băncii / Serviciului suport; ➤ Locația bancomatelor, posibilitatea de a obține prin SMS informația despre cel mai apropiat bancomat; ➤ Asistență informațională în cazul unei tranzacții frauduloase; ➤ Alte informații, la solicitare.
Posibilitatea de a conecta o altă persoană	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Posibilitatea de a conecta gratuit, la solicitare, la serviciul Concierge o altă persoană (asistentul personal, soț/soția).

- 3.7.** Serviciul Concierge devine disponibil Deținătorului în termen de 10 zile din momentul primirii cardului MasterCard World Elite și este valabil pentru toată perioada de valabilitate a cardului;
- 3.8.** Deținătorul de card MasterCard World Elite are posibilitatea să conecteze gratuit la serviciile Concierge o altă persoană. În acest scop, Deținătorul contactează MasterCard Concierge de pe numărul de telefon mobil personal (furnizat Băncii la conectarea Serviciului Concierge) și solicită conectarea la Serviciul Concierge a acestei persoane.
- 3.9.** Serviciul Concierge este accesibil 24/24, 7 zile pe săptămână.
- 3.10.** Costul de prestare a serviciilor Concierge de căutare a informației și servicii organizaționale este GRATUIT. Mărfurile și serviciile comandate se achită individual de către Deținător;
- 3.11.** În cazul în care Deținătorul nu este satisfăcut de serviciile Concierge prestate, acesta poate depune o reclamație la următoarea adresă de email: complaint.md@mccconcierge.com. Termenul de procesare a reclamației constituie 3 zile lucrătoare din data depunerii acesteia. Primul răspuns la reclamație Deținătorul îl va primi în termen de 24 ore din momentul depunerii reclamației.
- 3.12.** În cazul în care Deținătorul dorește să fie deconectat de la serviciul Concierge, este necesar să se adreseze la Managerul personal din cadrul Băncii sau la Serviciul suport carduri 24/24 la nr. de telefon + 373 22 78 55 77 sau la adresa de email: client.vip@micb.md.
- 3.13.** Banca nu poartă răspundere de calitatea serviciilor oferite în cadrul Programului Concierge.

4. Condițiile aferente serviciului Concierge

- 4.1.** Prin utilizarea serviciilor Concierge, Deținătorul de card acceptă și este de acord cu prezentele Condiții. În cazul în care nu este de acord, Deținătorul de card are dreptul să refuze utilizarea acestui serviciu.

- 4.2. Dreptul de a utiliza serviciul Concierge aparține exclusiv Deținătorului de card. Acesta este responsabil pentru asigurarea faptului că nimeni altcineva nu va beneficia de acest serviciu. Deținătorul este responsabil de furnizarea datelor corecte pentru utilizarea serviciului Concierge.
- 4.3. Deținătorul de card poate solicita informații referitor la servicii, beneficii sau produse. MasterCard Concierge are dreptul, la propria discreție, să nu ofere sau să nu organizeze orice servicii/aranjamente solicitate, în cazul în care, în opinia MasterCard furnizarea acestor servicii este contrară legii; sau dacă aceste servicii sau furnizarea acestor servicii este imorală sau împotriva intereselor publice; sau astfel de servicii nu sunt considerate în natura serviciului MasterCard Concierge; sau astfel de servicii sunt considerate a fi în afara pachetului de servicii Concierge; sau dacă furnizarea acestor servicii implică eforturi nerezonabile din partea MasterCard Concierge.
- 4.4. MasterCard Concierge își rezervă dreptul în orice moment să refuze solicitările Deținătorului de card necondiționat și fără careva explicații.
- 4.5. Serviciul Concierge se oferă expres sau implicit, fără garanții de orice fel sau natură, dar fără a se limita la garanții de comercializare sau potrivit pentru un anumit scop sau destinație. Deținătorul de card utilizează serviciile Concierge pe propriul risc și responsabilitate.
- 4.6. MasterCard Concierge va contacta Deținătorul de card prin utilizarea datelor de contact furnizate de BC "Moldindconbank" S.A. sau oferite de Deținător, cu privire la disponibilitatea serviciilor solicitate. MasterCard Concierge nu este răspunzător față de Deținător, dacă nu are posibilitate să ofere oricare din serviciile solicitate sau în cazul în care există o întârziere în furnizarea serviciilor.
- 4.7. Deținătorul de card este de acord că vânzarea de bilete solicitate este finală și nu există posibilitatea de restituire sau anulare după procurarea biletelor. În cazul în care anularea a fost efectuată direct de către organizatorul evenimentului, returnarea banilor este la discreția organizatorului de eveniment și MasterCard Concierge nu este răspunzătoare pentru astfel de restituiri sau orice pierderi sau datorii suferite de către Deținător ca urmare a astfel de anulări.
- 4.8. Dacă nu se specifică altfel, Deținătorului de card i se recomandă să efectueze achitățile pentru toate serviciile comandate sau solicitate prin utilizarea metodei acceptate de Furnizor. Deținătorul de card este de acord că ori de câte ori este posibil va utiliza exclusiv cardul MasterCard World Elite pentru efectuarea plăților pentru serviciile solicitate. Orice alte costuri adiționale sau cheltuielile suportate de Furnizor în aprovizionarea, livrarea serviciilor vor fi de asemenea achitate de către Deținătorul de card cu utilizarea cardului MasterCard World Elite (ori de câte ori este posibil).
- 4.9. Contractul cu privire la procurarea anumitor bunuri sau furnizarea anumitor servicii este încheiat direct între Furnizor și Deținătorul de card. MasterCard Concierge nu își asumă careva responsabilitate sau obligație pentru orice acțiune sau omisiune a Furnizorului sau orice pierdere suportată de către Deținătorul de card ca rezultat a oricărei acțiuni sau omisiuni a Furnizorului sau utilizarea oricărui produs sau serviciu livrat de Furnizor fie ca este sau nu este organizat prin intermediul serviciului Mastercard Concierge.
- 4.10. Există posibilitatea ca Serviciile Concierge să nu fie disponibile pe întreg teritoriul Republicii Moldova. De exemplu, restricțiile pot fi aplicate în cazul în care o zonă geografică este implicată într-un conflict intern sau internațional, infrastructura existentă este considerată insuficientă pentru a oferi serviciul sau legislația aplicabilă interzice sau restricționează MasterCard Concierge de la prestarea sau organizarea acestor servicii.
- 4.11. Deținătorul de card înțelege și acceptă faptul că în scopul prestării serviciilor Concierge solicitate, informațiile despre Deținătorul de card pot fi transferate la nivel local sau internațional. În toate cazurile, furnizorii de servicii MasterCard Concierge vor respecta legislația cu privire la confidențialitatea informației și protejarea datelor cu caracter personal.

5. Condițiile programului Priority Pass

- 5.1. Serviciul Priority Pass este oferit deținătorilor de carduri Premium – Visa Platinum, MasterCard Platinum și MasterCard World Elite.
- 5.2. Cardul Priority Pass permite Deținătorului să devină membru la Programului Priority Pass și să obțină acces liber în peste 1000 VIP-saloane ale aeroporturilor din întreaga lume, la un preț standard pentru o vizită, indiferent de clasa biletului de călătorie sau de compania aeriană cu care va fi efectuat zborul.
- 5.3. **Cardul Priority Pass trebuie să fie prezentat personalului VIP-salonului în cazul efectuării vizitei.** Personalul autorizat va efectua înregistrarea vizitei și va emite un voucher de vizită. Citirea / înregistrarea cardului Priority Pass nu înseamnă achitarea automată a vizitei.

- 5.4. Toate VIP-saloanele aeroporturilor din întreaga lume sunt operate de operatori independenți și se află în proprietatea anumitor persoane terțe, cum ar fi: autorități aeroportuare sau companii aeriene. Proprietarii acestor VIP-saloane își rezervă dreptul să impună anumite reguli și condiții de vizitare ale acestora, pe care membrii Programului Priority Pass precum și însoțitorii lor trebuie să le accepte și să le respecte.
- 5.5. Numărul persoanelor care pot să îl însoțească pe Deținător poate varia de la un VIP-salon la altul. Pentru mai multe detalii despre numărul acestora este necesar să vizitați pagina oficială www.prioritypass.com sau să accesați aplicația mobilă Priority Pass.
- 5.6. Pentru a avea acces în VIP-salon nu este necesar să se efectueze o rezervare prealabilă.
- 5.7. Operatorul Lounge își rezervă dreptul de a restricționa accesul în VIP-salon a vizitatorilor din anumite motive, cum ar fi: lipsa de locuri disponibile sau spațiu limitat pentru a asigura un confort maxim vizitatorilor existenți în acel moment.
- 5.8. Accesul în VIP-salon se permite în ziua călătoriei, doar după prezentarea de către Deținător a biletului de călătorie.¹
- 5.9. Banca nu este responsabilă de serviciile furnizate de către VIP-saloane, orarul de lucru, personalul calificat și de asemenea nu poate garanta că la momentul efectuării vizitei, toate serviciile afișate vor fi accesibile. În cazul în care la momentul efectuării vizitei în VIP-salon, lipsesc anumite servicii sau comodități, Banca nu este responsabilă de prejudiciul sau incomoditatea Deținătorului precum și a invitaților acestuia.
- 5.10. Banca nu este responsabilă de cheltuielile care pot fi suportate de către Deținător și/sau însoțitorii săi, în cazul în care acestora li s-a interzis accesul în VIP-salon din cauză că nu au fost respectate condițiile impuse.
- 5.11. Deținătorul, precum și însoțitorii săi, este obligat să respecte un anumit cod vestimentar stabilit de către Operatorul Lounge.²
- 5.12. Deținătorul este responsabil de monitorizarea orarului de zbor, iar operatorul VIP-salonului nu este obligat să anunțe acest orar sau/și modificările care pot avea loc. De asemenea, Banca nu este responsabilă de pierderea zborului direct sau indirect de către deținătorul Priority Pass și a invitaților care îl însoțesc.
- 5.13. Operatorul VIP-salonului poate limita timpul de ședere în salon pentru a evita aglomerarea. Acest timp de ședere de obicei constituie în mediu 3-4 ore, dar este la discreția operatorului. De asemenea, există posibilitatea să se perceapă anumite taxe pentru orele suplimentare de ședere.
- 5.14. Deținătorul poate descărca **Aplicația mobilă Priority Pass** din magazinele oficiale App Store, Magazin Play, BlackBerry World pentru a afla mai multe informații despre lista facilităților și serviciilor oferite de VIP-saloane.
- 5.15. Pentru efectuarea înregistrării, este necesar să accesați pagina oficială www.prioritypass.com și să selectați opțiunea de înregistrare. Va fi necesar să introduceți anumite detalii, ca de exemplu: numărul cardului Priority Pass, data expirării acestuia, login-ul și parola pe care o veți utiliza pentru accesarea contului Dvs.³
- 5.16. Aplicația mobilă vă permite să vizualizați lista actualizată a VIP-saloanelor din întreaga lume, să găsiți un anumit VIP-salon, să primiți informații utile despre VIP-saloane și să vizualizați istoricul vizitelor efectuate în VIP-saloane.
- 5.17. Aplicația poate localiza cel mai apropiat VIP-salon de locul aflării Dvs. și poate oferi informații cu privire la regimul de lucru, locație, facilitățile incluse pentru vizitatori, anumite condiții ale VIP-salonului, precum și alte informații.
- 5.18. Costul pentru vizitarea VIP-salonului se percepe pentru fiecare vizită și fiecare persoană separat – pentru deținătorul de card Priority Pass și pentru invitații acestuia, iar taxa va fi înregistrată de către personalul autorizat al VIP-salonului.
- 5.19. Taxa este percepută în conformitate cu Tarifele Programului Priority Pass valabile în momentul efectuării vizitei. Utilizarea cardului Priority Pass cu scopul accesului în VIP-saloanele aeroporturilor implică următoarele costuri⁴:
- Costul pentru vizitarea VIP-salonului depinde de tipul Pachetului inclus în Categoria Exclusiv și se percepe conform Tarifelor în vigoare. Pentru Pachetul World Elite Exclusiv 2 vizite anual în VIP-

¹ Pasagerii care efectuează zboruri internaționale, trebuie să dețină suplimentar la biletul de călătorie și tichetul de îmbarcare.

² Operatorul Lounge își rezervă dreptul de a restricționa accesul vizitatorilor sau acordării anumitor facilități în cazul nerespectării Condițiilor stabilite de către Deținător și însoțitorii săi.

³ Același login și parolă va fi utilizată pentru accesarea contului direct pe pagina oficială <https://www.prioritypass.com/en/login>.

⁴ Taxa pentru accesul în VIP-salon constituie suma de 27 USD la momentul primirii cardului Priority Pass. Această taxă poate fi modificată de către Compania Priority Pass. De asemenea există posibilitatea ca VIP-salonul să perceapă taxe suplimentare pentru servicii adiționale (de exemplu: majorarea timpului de ședere și/sau consum de băuturi care nu este inclus în program). Aceste taxe pot fi sau nu percepute la discreția Operatorului Lounge.

saloanele aeroporturilor sunt gratuite iar celelalte constituie 27 USD pentru deținătorul cardului Priority Pass și pentru fiecare însoțitor/oaspete/membru de familie.

- Costul unei vizite pentru copiii care îl însoțesc pe Deținătorul cardului este perceput în mod egal și integral în cazul în care regulile și condițiile VIP-salonului nu prevăd altceva.

- 5.20.** Taxa de acces este debitată lunar din contul de card Premium, în dependență de numărul de vizite efectuate în luna respectivă. În cazul în care nu a fost efectuată nici o vizită, această taxă nu va fi percepută.
- 5.21.** Deținătorul Priority Pass autorizează Banca pentru debitarea din contul de card Premium sumele ce reprezintă costul total al vizitelor efectuate în VIP-saloanele aeroporturilor, în baza informației primite de la compania Priority Pass. Deținătorul de card se obligă să dispună în contul de card Premium suma de bani suficientă pentru achitarea serviciilor Priority Pass, iar în cazul insuficienței de mijloace bănești este necesară alimentarea contului cu această sumă. În cazul insuficienței de mijloace bănești, Banca este în drept să achite suma datorată din alte conturi de card în conformitate cu **“Regulile de funcționare contului de card și utilizare a cardului atașat”**.
- 5.22.** Taxa pentru serviciile Priority Pass este decontată în dolari SUA, iar în cazul în care contul de card este în altă valută, este efectuată operațiunea de convertire în valuta contului, la cursul oficial BNM la ziua debitării.
- 5.23.** Debitarea contului de card Premium pentru achitarea serviciilor Priority Pass este afișată în extrasul de cont de card.

6. Condițiile de utilizare a cardului Priority Pass

- 6.1.** Pentru fiecare Deținător de card Premium este emis un singur card Priority Pass. Cardul Priority Pass se emite/reemite în mod gratuit.
- 6.2.** La primirea cardului Priority Pass, Deținătorul aplică semnătura în panelul pentru semnătură de pe verso-ul cardului.
- 6.3.** Cardul Priority Pass nu poate fi transmis altor persoane și poate fi utilizat doar de către Deținător.
- 6.4.** Fiecărui deținător de card Priority Pass i se atribuie un cod unic pentru identificarea clientului și a vizitelor efectuate de către acesta în VIP-saloane cu utilizarea cardului Priority Pass.
- 6.5.** Cardul Priority Pass nu reprezintă un instrument de plată și nu poate fi utilizat în alte scopuri decât accesul în VIP-saloanele aeroporturilor.
- 6.6.** Cardul Priority Pass nu poate fi înlocuit cu un card de plată de tip Premium sau alt tip de card. Accesul în VIP-saloane este posibil doar în baza Cardului Priority Pass.
- 6.7.** Cardul Priority Pass poate fi utilizat doar în perioada valabilității acestuia, care de obicei este indicată pe partea din față a cardului respectiv. Cardul este valabil 4 ani din momentul emiterii acestuia și nu poate fi utilizat după expirare. Utilizarea unui card Priority Pass expirat este considerată o încălcare.
- 6.8.** În cazul pierderii/furtului cardului Priority Pass, Deținătorul în mod obligatoriu va informa Banca despre acest fapt și va solicita blocarea cardului pierdut, apelând la Serviciul suport carduri **24/24: +373 22 78 55 77** cu depunerea ulterioară a cererii la orice ghișeu al Băncii. Banca în conformitate cu procedurile Priority Pass este responsabilă de blocarea cardului prin informarea Companiei Priority Pass. Deținătorul cardului Priority Pass este responsabil financiar de vizitele efectuate cu cardul Priority Pass, care a fost furat/pierdut până în momentul informării Băncii despre necesitatea blocării cardului.
- 6.9.** Deținătorul poate solicita închiderea / prelungirea / reemiterea cardului Priority Pass prin depunerea cererii corespunzătoare la Bancă și în conformitate cu Tarifele în vigoare.
- 6.10.** În cazul în care Deținătorul și-a modificat anumite date personale, acesta este obligat să informeze Banca despre modificările intervenite, în maximum trei zile din data intervenirii modificărilor respective.
- 6.11.** În cazul în care Deținătorul de card Premium închide cardul sau acesta expiră și nu este prelungit în conformitate cu Regulile de funcționare a contului de card și utilizare a cardului atașat, cardul Priority Pass își pierde automat valabilitatea și nu mai poate fi utilizat.
- 6.12.** Cardul Priority Pass este proprietatea Băncii. Acesta trebuie restituit imediat la cererea Băncii.

6.13. Banca are dreptul de a acorda Deținătorului statutul de membru al Programului Priority Pass și a retrage acest statut în cazul nerespectării de către Deținător și a invitaților săi a prezentelor condiții de utilizare și a regulilor VIP-saloanelor.

7. Securitatea cardului Priority Pass

7.1. Cardul Priority Pass trebuie să fie utilizat de către Deținător în strictă concordanță cu Condițiile de utilizare.

7.2. Deținătorul se obligă:

- să nu transmită în folosință cardul unei terțe persoane;
- să păstreze cardul în condiții ce ar exclude deteriorarea, pierderea, furtul și/sau intrarea acestuia în posesia unei terțe persoane;
- să nu introducă modificări de orice gen în elementele cardului, cu excepția aplicării semnăturii în panelul pentru semnătură;
- să informeze imediat Banca în cazul pierderii, furtului sau deteriorării cardului;
- să nu divulge informația confidențială afișată pe card, inclusiv prin telefon și alte mijloace de comunicare;
- să informeze Banca în cazul neregulilor care ar putea apărea la efectuarea vizitei unui VIP-salon;
- alte situații de urgență.

8. Condițiile de utilizare a programului MasterCard Lounge

8.1. Serviciul MasterCard Lounge este oferit deținătorilor de carduri Premium – MasterCard World Elite și MasterCard Platinum.

8.2. Cardul MasterCard World Elite și MasterCard Platinum permite deținătorilor de carduri MasterCard Premium să obțină acces în sălile de așteptare din VIP-saloanele MasterCard ale aeroporturilor într-o atmosferă plăcută și confortabilă.

8.3. În cazul în care Deținătorul de card este însoțit, iar invitatul nu dispune de card de tip MasterCard World Elite sau MasterCard Platinum, acesta are posibilitatea de intrare în VIP-salon cu condiția achitării taxei de acces (fiecare salon are taxă separată).

8.4. **Accesul gratuit în VIP-saloanele MasterCard de clasa business la prezentarea cardului MasterCard Platinum și MasterCard World Elite este disponibil în următoarele orașe: Chișinău, Kiev, Moscova, Budapesta, București, Viena, Praga, Tbilisi și Batumi.**

- ✓ **Chișinău:** MasterCard Lounge – Aeroportul Internațional Chișinău;
Condiții de acces: acces gratuit pentru deținătorii de carduri MasterCard World Elite și MasterCard Platinum, copiii până la 12 ani însoțiți de părinți beneficiază de acces gratuit în sala de așteptare.

Sala de așteptare de clasa business este amplasată după zona de control a pașapoartelor și vă oferă gratuit: gustări, băuturi, Wi-Fi gratuit, presă internațională. Durata maximă de ședere în sala de așteptare de clasa business – 2 ore pe zi;

- ✓ **Kiev:** MasterCard Business Lounge – Aeroportul International Boryspil (terminal D);
Condiții de acces: acces gratuit pentru deținătorii de carduri MasterCard World Elite și MasterCard Platinum.

Copiii până la 3 ani însoțiți de părinți au acces gratuit. Pentru deținătorii de carduri MasterCard World Elite

este permis accesul gratuit în sala de așteptare a unui copil de până la 16 ani.

Sala de așteptare este amplasată în Terminalul D, după zona de control al pașapoartelor și vă oferă gratuit: gustări, băuturi, Wi-Fi gratuit, calculatoare cu acces la Internet, imprimantă, copiatoare, fax, presă internațională, fumuar. Durata maximă de ședere în sala de așteptare de clasa business – 2 ore pe zi.

- ✓ **Moscova:** MasterCard Lounge – Aeroportul Internațional Sheremetyevo (terminal E);
Condiții de acces: acces gratuit **doar** pentru deținătorii de carduri MasterCard World Elite și până la 2 oaspeți și copii cu vârsta de până la 12 ani. Copiii cu vârsta de până la 2 ani însoțiți de părinți au acces gratuit. Alți însoțitori pot beneficia de acces în sala de așteptare, achitând taxa de 6000 RUB per persoană. Persoanele care achită cu MasterCard și Maestro beneficiază de o reducere de 50% din suma respectivă.

- Servicii disponibile:* mai multe zone – zona de lucru, o grădină verde, o bibliotecă și o sală de odihnă cu canapele confortabile, Wi-Fi, tablete, adaptoare, încărcătoare, bucate din bucătăria rusească și cea europeană. Sala de așteptare este disponibilă 24/24. Durata maximă de ședere în sala de așteptare de clasa business – 5 ore pe zi;
- ✓ **Budapesta: MasterCard Lounge – Aeroportul Internațional Ferenc Liszt;**
Condiții de acces: acces gratuit pentru deținătorii de carduri MasterCard World Elite și MasterCard Platinum. Copiii cu vârsta de până la 2 ani însoțiți de părinți au acces gratuit. Alți însoțitori pot beneficia de acces în sala de așteptare achitând taxa de 20 € per persoană.
 Sala de așteptare este amplasată în Terminalul SkyCourt la primul nivel. Pentru a ajunge la Terminalul SkyCourt este necesar de trecut prin controlul de securitate și magazinele duty-free, apoi la dreapta și pe scări în sus.
Servicii disponibile: produse alimentare și băuturi, ziare, Wi-Fi gratuit, spațiu pentru lucru, imprimantă, televizor. Sala de așteptare este disponibilă zilnic între orele 5:30 – 19:30.
 - ✓ **București: MasterCard Lounge – Aeroportul Internațional Henri Coandă;**
Condiții de acces: acces gratuit pentru deținătorii de carduri MasterCard World Elite și MasterCard Platinum. Copiii cu vârsta de până la 2 ani însoțiți de părinți au acces gratuit. Alți însoțitori pot beneficia de acces în sala de așteptare achitând taxa de 42€ per persoană.
 Sala de așteptare de clasa business este amplasată în terminalul de plecări internaționale, la primul nivel. Sala de așteptare este disponibilă 24/24. Durata maximă de ședere în sala de așteptare de clasa business – 2 ore pe zi.
 - ✓ **Viena: Jet Lounge | Sky Lounges – Aeroportul Internațional Schwechat;**
Condiții de acces: acces gratuit pentru deținătorii de carduri MasterCard World Elite și MasterCard Platinum, copiii până la 3 ani însoțiți de părinți au acces gratuit. Alți însoțitori pot beneficia de acces în sala de așteptare achitând taxa de 29 € per persoană.
 Sky Lounge este amplasată în zona de înregistrare nr. 3, la nivelul 2 lângă ieșirea F (pentru persoanele cu vize Schengen) și ieșirea G (pentru persoanele fără vize Schengen).
 Jet Lounge este amplasată în zonele de înregistrare nr. 1 și nr. 2 de la primul nivel, lângă ieșirile B și C (pentru persoanele cu vize Schengen) și ieșirea D (pentru persoanele fără vize Schengen).
Servicii disponibile: gustări calde și reci, băuturi alcoolice și nealcoolice, ziare și reviste internaționale, Wi-Fi gratuit, cabine de duș, aer condiționat, sală de așteptare de clasa business dotată cu computere, fumoar, intrare adaptată pentru persoanele cu dizabilități în scaun cu rotile.
 VIP-saloanele de așteptare sunt deschise în fiecare zi de la 5:00 până la 22:00.
 - ✓ **Praga: MasterCard Lounge – Aeroportul Internațional Vaclav Havel (Terminalul I)**
Condiții de acces: acces gratuit pentru posesorii de carduri MasterCard World Elite și MasterCard Platinum. Copii cu vârsta până la 3 ani însoțiți de părinți au acces gratuit. Alți însoțitori pot beneficia de acces în sala de așteptare achitând taxa de 31 € per persoană.
Servicii disponibile: gustări, magazin duty-free, televizor, Wi-Fi, colecție de filme, zonă de odihnă, panou informațional, teren de joacă, sala prezidențială MasterCard World Elite.
 Sala de așteptare este disponibilă în fiecare zi de la 5:30 până la 23:30.
 - ✓ **Tbilisi: MasterCard Lounge – Aeroportul Internațional Tbilisi Shota Rustaveli**
 - ✓ **Batumi: MasterCard Lounge – Aeroportul Internațional Batumi;**
Condiții de acces: acces gratuit pentru deținătorii de carduri MasterCard World Elite, copiii până la 6 ani, însoțiți de părinți au acces gratuit.
Servicii disponibile: snack-bar, o gamă largă de băuturi alcoolice și non-alcoolice, TV, cablu internet și wireless acces la internet, ziare zilnice, reviste săptămânale și lunare.
 Sala de așteptare este amplasată la etajul "Plecări Internaționale" și este disponibilă 24/24. Durata maximă de ședere în sala de așteptare – 2 ore pe zi.

9. Serviciul asistență de urgență

- 9.1. Deținătorul de card Premium beneficiază de asistența Serviciului suport carduri 24/24: **/+373 22/ 78 55 77** sau **/+373 22/ 54 89 40**. Apelând la aceste numere de telefon, Deținătorul poate bloca cardul în situații de pierdere/furt, precum și a solicita reemiterea urgentă a cardului cu transmiterea cardului

reemis în străinătate, în conformitate cu Regulile de funcționare a contului de card și utilizare a cardurilor și Tarifele în vigoare.

9.2. Deținătorul de card Premium beneficiază suplimentar de Serviciul Global de Asistență (în continuare GCAS) pe perioada călătoriilor sale în străinătate accesibil non-stop (24/24, 7 zile pe săptămână), oriunde în lume.

9.3. Serviciul asistență de urgență (eliberarea de urgență a numerarului și emiterea de urgență a cardului) nu pot fi prestate în țările care sunt subiecte ale sancțiunilor geografice OFAC.

9.4. Pentru VISA Platinum Serviciul Global de Asistență (GCAS) poate fi contactat la următoarele numere de telefon:

- **Numărul de fax Visa:** +1 303 967 1001 (SUA)
- **Numărul de telefon Visa:** +1 303 967 1096 (SUA), + 380 44 499 39 75 (Ucraina)

9.5. Pentru MasterCard Platinum și MasterCard World Elite, Serviciul Global de Asistență (GCAS) poate fi contactat la următorul număr de telefon:

- **Numărul de fax Mastercard:** + 1 636 722 3805 (SUA);
- **Numărul de telefon Mastercard:** +1 636 722 7111 (SUA);

9.6. Serviciul Global de asistență include următoarele servicii:

9.7. Blocarea cardurilor pierdute și a celor furate

În cazul pierderii/furtului cardului, în conformitate cu regulile de utilizare a cardurilor, Deținătorul se obligă să informeze imediat Banca apelând la telefonul Serviciului suport carduri 24/24: /+373 22/ 78 55 77 sau /+373 22/ 54 89 40.

Ca modalitate adițională, Deținătorul are posibilitatea să contacteze Serviciul Global de Asistență cu scopul blocării cardului Premium, informându-se în prealabil cu tarifele în vigoare. Astfel, conform procedurii, reprezentanții Serviciului Global de Asistență vor contacta Banca cu scopul blocării cardului pentru evitarea situațiilor de utilizare neautorizată și vor anunța despre incident Banca. Cu scopul blocării operative a cardului pierdut, Deținătorul de card Premium urmează să comunice în cadrul apelului la Serviciul suport carduri 24/24 al Băncii sau la Serviciul Global de Asistență – cuvântul-cod și alte date necesare pentru identificarea Deținătorului, stipulate în cererea de emitere a cardului.

9.8. Eliberarea de urgență a numerarului

În cazul apariției situațiilor de urgență, cum ar fi pierderea, furtul sau deteriorarea cardului, Deținătorul poate să se adreseze la Serviciul Global de Asistență pentru a solicita eliberarea numerarului în unul din cele peste 270 000 de puncte Western Union din întreaga lume. Colaboratorii serviciului vor organiza eliberarea numerarului, doar după primirea confirmării de la Bancă, iar eliberarea numerarului poate fi efectuată la punctele de deservire a clienților Western Union. Deținătorul poate primi până la 2000 EUR, în dependență de soldul contului de card și a comisionului aplicabil în conformitate cu tarifele în vigoare.

Deținătorul va fi obligat să achite comisioanele pe care sistema de plăți și/sau Banca este în drept să le perceapă pentru serviciul respectiv și în cazul eliberării sumei în avans să restituie suma retrasă în avans în termen de 30 de zile din momentul eliberării.

9.9. Emiterea de urgență a cardului

În cazul în care Deținătorul se află într-o călătorie în străinătate, acesta poate să întâmpine o necesitate de emitere urgentă a cardului din motivul pierderii, furtului sau deteriorării, reținerii cardului de către bancomat etc.

Emiterea cardului poate fi efectuată atât de către Bancă, cât și de către VISA / MasterCard prin intermediul Serviciului Global de Asistență.

În cazul emiterii urgente de către Bancă – cardul nou emis va avea o funcționalitate completă aferentă cardului Premium și va fi emis pentru un termen de valabilitate de 4 ani. Însă termenul și prețul de livrare a cardului va depinde de serviciile companiilor de curierat, țara destinatară, etc. (poate ajunge la cca 3-5 zile).

În cazul emiterii urgente de către Serviciul Global de Asistență – cardul nou emis va avea un design special Visa/MasterCard, fără logotipul Băncii, va avea un termen de valabilitate restricționat (maximum 2 luni) și va fi limitat la utilizare exclusiv în punctele comerciale, unde nu se solicită introducerea PIN-codului. Extragerea numerarului cu cardul nou emis prin Serviciul Global de Asistență nu va fi disponibilă. În același timp livrarea și activarea cardului nou emis este garantată de către Visa/MasterCard, în conformitate cu regulile sistemului de plăți - în termen de 1-2 zile lucrătoare, în dependență de țara destinatară.

Pentru a solicita emiterea urgentă a cardului, Deținătorul se poate adresa la Serviciului suport carduri 24/24: **+373 22/ 78 55 77/** sau **+373 22/ 54 89 40** și să solicite reemiterea urgentă a cardului și expedierea acestuia în străinătate, la adresa dorită.

În cazul emiterii urgente a cardului prin intermediul Serviciului Global de Asistență - Deținătorul va trebui la reîntoarcerea sa în țară să solicite reemiterea unui card Premium nou, dotat cu funcționalitatea completă.

Deținătorul va fi obligat să achite comisioanele pe care sistema de plăți și/sau Banca este în drept să le perceapă pentru serviciul respectiv.

10. Serviciul suport informațional medical și juridic oferit de VISA

10.1. Cardul Premium –VISA Platinum vă permite să beneficiați de serviciul suport informațional medical și juridic pe perioada călătoriei în străinătate.

10.2. Atât Deținătorul de card, cât și membrii săi de familie, care îl însoțesc, pot să se adreseze în caz de necesitate la acest serviciu pentru a primi informațiile necesare.

10.3. Serviciul suport informațional juridic include: informații despre țara ce urmează a fi vizitată, informații despre vize, regimul de impozitare, formalități vamale, transport de mărfuri și produse, principalele constrângeri legislative, informații despre avocați și juriști calificați, date de contact ale specialiștilor în diverse domenii, consultații în afaceri, birouri de traduceri etc.

10.4. Serviciul suport informațional medical include: oferirea asistenței medicale la telefon, în cazul în care Deținătorul nu are posibilitate să se adreseze la specialist, prin oferirea recomandărilor cu privire la acțiunile necesare a fi efectuate, acordarea ajutorului în alegerea medicamentelor necesare disponibile în țara în care se află Deținătorul, sfaturi cu privire la acordarea primului ajutor, necesitatea de vaccinare, informații despre spitale, clinici, specialiști, programări la medicul specialist în caz de necesitate, precum și monitorizarea stării de sănătate în timpul și după spitalizare.

10.5. Acest serviciu se oferă în primele 90 zile ale călătoriei.

10.6. Serviciul este accesibil non-stop (24/24, 7 zile pe săptămână) oriunde în lume.

10.7. Apelând la Serviciul suport informațional, Deținătorul va furniza datele necesare pentru identificarea la distanță. Aceste date pot cuprinde primele 6 cifre ale cardului, numele Băncii emitente a cardului VISA Platinum.

10.8. Deținătorul va fi deservit într-un timp cât mai scurt posibil apelând la nr de telefon **+ 380 44 499 39 75**.

10.9. Deținătorul se poate adresa la acest serviciu informațional în una din următoarele limbi de comunicare: limba engleză, franceză sau rusă.

11. Servicii de asigurare a cumpărăturilor oferit de VISA

11.1. Cardul Premium - VISA Platinum vă permite să beneficiați de servicii de asigurare a cumpărăturilor oferit de VISA.

11.2. Deținătorul beneficiază de protecția bunurilor achitate în cazul în care acest bun a fost furat, deteriorat, distrus complet în urma unui accident sau situație excepțională.

11.3. Deținătorul poate beneficia de serviciul de protecție a cumpărăturilor în cazul în care a achitat prețul bunului în valoare de 100 % cu cardul VISA Platinum.

11.4. Despăgubirea va fi oferită în caz de deteriorare, furt, distrugere completă al bunului în termen de 90 zile de la data procurării acestuia.

11.5. Compania de asigurări poate efectua repararea sau înlocuirea bunului deteriorat, pierdut sau furat cu un bun similar. Cu scopul restituirii costului reparației bunului deteriorat aceasta va trebui efectuată în atelierelor aprobate de către compania de asigurări.

- 11.6. În caz de furt al bunului, este necesar ca Deținătorul să raporteze furtul la poliție în termen de 48 ore de la descoperirea furtului și să prezinte anexat la cererea cu privire la despăgubire confirmarea documentară cu privire la acest fapt (proces-verbal).
- 11.7. Pentru bunurile care au fost deteriorate în rezultatul uzurii treptate ca urmare a utilizării acestora, defecte interne, efectele moliilor sau altor paraziți, dezastre naturale (inclusiv inundații, uragane sau cutremure) nu se oferă despăgubire.
- 11.8. De asemenea, compania de asigurări, aprobată de Visa, nu va oferi despăgubire pentru furtul fizic al bunului sau deteriorarea care a avut loc într-un vehicul cu motor sau furtul autovehiculului.
- 11.9. Bunul cumpărat care a fost pierdut intenționat sau neintenționat de către Deținător nu este despăgubit.
- 11.10. Nu se oferă despăgubire pentru bunurile pierdute sau deteriorate ca urmare a uzurii și utilizării normale, precum și a celor deteriorate în urma unei curățiri chimice.
- 11.11. Nu vor fi despăgubite bunurile care au fost deteriorate ca urmare a defectelor de fabricație.
- 11.12. Banca nu este responsabilă de acțiunile întreprinse sau neîntreprinse de compania de asigurări, aprobată de Visa.
- 11.13. În cazul survenirii evenimentului asigurat, Deținătorul se poate adresa la managerul personal dedicat din cadrul Băncii la numărul: /+373 22/ 78 55 77 sau direct la compania de asigurări, aprobată de Visa la numărul de telefon: +44 (0) 207 477 2350 sau +380 44 499 39 75, respectând următorul program de lucru: luni-vineri între orele 9.00 -17.00. De asemenea, Deținătorul poate să se adreseze la următoarea adresă de e-mail: claims@axa-assistance-claims.com

12. Condiții de asigurare de călătorii în străinătate

- 12.1. Deținătorul cardului Premium – Visa Platinum, MasterCard Platinum, MasterCard World Elite beneficiază gratuit de asigurarea riscurilor aferente călătoriilor în străinătate;
- 12.2. Serviciul de asigurare de călătorii în străinătate este oferit Deținătorilor de carduri Premium în cadrul pachetelor de nivel Exclusiv și tuturor membrilor de familie care călătoresc împreună cu Deținătorul;
- 12.3. Deținătorul de card Premium beneficiază de servicii de asigurare la nivel mondial;
- 12.4. Doar Deținătorii de carduri Premium care nu au atins vârsta de 76 ani la data emiterii poliței de asigurare și/sau la data reînnoirii poliței de asigurare pot beneficia de servicii de asigurare de călătorii în străinătate;
- 12.5. Polița de asigurare se emite sub forma unui card de plastic pe un termen de 12 luni. La expirarea termenului de 12 luni, Deținătorului i se emite o poliță nouă;
- 12.6. Serviciul de asigurare include asigurarea benevolă de sănătate, asigurarea facultativă a bunurilor și asigurarea facultativă a riscurilor financiare;
- 12.7. **Serviciul de asistență medicală și de călătorie** cuprinde:
- asistență telefonică (sfaturi medicale, cerințe de vaccinare, informații despre vize; date de contact ale instituțiilor medicale și juridice);
 - supraveghere medicală (spitalizare, supravegherea stării medicale);
 - achitarea despăgubirilor în urma tratamentului ca rezultat al accidentării persoanelor care pleacă în munți să schieze
 - livrare medicamente și preparate medicale;
- 12.8. **Serviciul de asistență de călătorie** cuprinde:
- asigurarea în caz de anulare / întârziere a călătoriei;
 - asigurare în caz de conexiune/plecare ratată;
 - asigurare în caz de renunțare la călătorie;
- 12.9. **Serviciul de ajutor medical urgent, evacuare și repatriere** cuprinde:
- asistență medicală de urgență;
 - asigurări de accidente;

- servicii de evacuare și repatriere (medicală și postmortem - transportare oseminte, transport pentru însoțitorul Deținătorului de card, reîntoarcere copii aflați la întreținere);

12.10. Serviciul de asigurare facultativă a riscurilor financiare cuprinde:

- răspunderea civilă față de terțe persoane și asistență juridică;

12.11. Serviciul de asigurare facultativă a bunurilor cuprinde:

- asigurarea bagajelor, banilor și obiectelor de valoare (pierderea /furtul/ întârzierea bagajelor și obiectelor de valoare, pierderea banilor personali);
- înlocuirea documentelor în cazul pierderii, furtului sau deteriorării în timpul călătoriei;

12.12. Serviciul de asistență medicală și urgentă în timpul călătoriilor este disponibil 24/24 prin intermediul serviciilor de asistență de la **International SOS**. În cazul în care Deținătorul necesită astfel de servicii, obligatoriu va contacta Compania de asistență la nr. de telefon **+7 495 937 6492** unde va primi consiliere;

12.13. În momentul primirii poliței de asigurare, Deținătorul de card confirmă că acceptă și respectă Condițiile de asigurare descrise în *Regulamentul privind asigurarea riscurilor aferente călătoriilor peste hotare*;

12.14. Deținătorul de card trebuie să prevină pierderea, deteriorarea bunurilor sale personale și să contribuie nemijlocit la protejarea, salvarea și/sau recuperarea bunurilor personale;

12.15. Banca nu este responsabilă de serviciile furnizate de compania de asigurări. Toate pretențiile și reclamațiile care pot apărea în legătură cu prestarea serviciilor de asigurări, vor fi adresate direct către Compania de asigurări;

12.16. Notificarea reclamațiilor:

Dacă are loc un incident (accident sau orice eveniment), care poate produce o reclamație, Deținătorul de card Premium va anunța Compania de asigurare în termen de 45 zile din data când a avut loc incidentul sau cât mai curând posibil apelând între orele **08:30-17:30** la nr. de telefon **+ 373 22 88 98 12** sau expedind o notificare la adresa de email: info@moldasig.md (după înregistrarea inițială a cererii prin telefon). Dacă termenul depășește 45 zile, reclamația va fi respinsă;

12.17. De asemenea, reclamațiile pot fi depuse la sediul companiei de asigurări pe adresa: **mun. Chișinău, str. Albișoara 42**;

12.18. În cazul producerii unui eveniment care poate genera o reclamație, Deținătorul sau reprezentantul său trebuie să contacteze pe Crawford and Company între orele 09:00 - 17:00 (UTC +03) la numărul de telefon **+7 495 660 94 85**. În afara programului de lucru și în cazul Deținătorul dorește să corespondeze prin email, acesta trebuie să contacteze compania Crawford and Company prin e-mail: tpa.claims@rus-survey.ru și să solicite un formular de revendicare sau să apeleze în timpul orelor de program, după cum este menționat mai sus. Reclamația va fi transmisă la adresa: International SOS "Assist 24", 16/1 Dokukina str., etajul 4, Cod Poștal: 129 226, Moscova, Federația Rusă sau la adresa de email: ga.concierge@internationalsos.com;

12.19. Toate Beneficiile plătibile vor fi plătite Deținătorului de Card sau în caz de deces, moștenitorului legal al Deținătorului de Card. După primirea de către Asigurător a tuturor actelor necesare ce confirmă faptul cazului asigurat, Asigurătorul efectuează cercetările necesare și întocmește actul de asigurare. Plata despăgubirii de asigurare se efectuează timp de 30 zile lucrătoare din momentul semnării actului de asigurare.

13. Serviciul suport carduri 24/24 dedicat al Băncii

- 13.1. Banca oferă suport telefonic Deținătorilor de card prin intermediul Serviciului suport carduri 24/24 al Băncii.
- 13.2. Serviciul suport carduri dedicat al Băncii este accesibil non-stop (24/24 ore, 7 zile pe săptămână) la numărul de telefon **/+373 22/ 78 55 77** sau **/+373 22/ 54 89 40**.
- 13.3. Deținătorul de card poate apela la Serviciul suport carduri 24/24 precum și la managerul său personal, pentru a pune la dispoziția operatorului informațiile solicitate în vederea:
- Comunicării situațiilor de urgență;
 - Comunicării situațiilor de pierdere, furt, însușire cardului de către o persoană terță;
 - Constatării situațiilor de utilizare neautorizată a cardului.
- 13.4. În cazul pierderii și/sau furtului cardului Premium și/sau Priority Pass, Deținătorul va apela imediat Serviciul suport carduri 24/24 al Băncii, care va identifica titularul și va întreprinde măsurile necesare pentru blocarea cardului.
- 13.5. În situația în care cardul raportat anterior ca fiind furat/pierdut va fi recuperat, Deținătorul este obligat să contacteze Banca în cel mai scurt timp posibil.

14. Dispoziții finale

- 14.1. Banca se obligă să respecte confidențialitatea datelor cu caracter personal a Deținătorului și să nu divulge informația unor terțe persoane, cu excepția cazurilor în care dezvăluirea lor este cerută de legislația în vigoare.
- 14.2. Deținătorul de card Premium își exprimă consimțământul în vederea prelucrării de către Bancă și partenerii Băncii – MasterCard WorldWide și Visa Inc., Serviciul Global de Asistență (GCAS), Serviciul Concierge, Compania de asigurare - a datelor cu caracter personal necesare în vederea executării prevederilor prezentelor Condiții.
- 14.3. Banca nu este responsabilă de informația furnizată și calitatea serviciilor prestate de către Priority Pass, Serviciul Global de Asistență (GCAS), Serviciul Concierge, Compania de asigurare și alți participanți în cadrul business proceselor de prestare a serviciilor conform prezentelor Condiții.
- 14.4. Banca nu este responsabilă de furtul, pierderea sau utilizarea frauduloasă a cardurilor Premium și cardului nebanca Priority Pass.
- 14.5. Banca nu este responsabilă de incomoditățile și acțiunile cauzate de personalul angajat în VIP-saloanele aeroporturilor din întreaga lume.
- 14.6. În cazul apariției situațiilor care nu sunt specificate în prezentele Condiții de utilizare sau în cazul apariției dificultăților la utilizarea cardurilor Premium și/sau cardului nebanca Priority Pass, Deținătorul va apela managerul personal sau Serviciul Suport Carduri 24/24 al Băncii la numerele de telefon: **/+373 22/ 78 55 77** sau **/+373 22/ 54 89 40**.
- 14.7. Toate prevederile care nu și-au găsit reflectare în prezentele Condiții vor fi reglementate în corespundere cu "**Regulile de funcționare a contului de card și utilizare a cardului atașat**", regulile Companiei Priority Pass (în cazul cardului Priority Pass), regulile Sistemelor Internaționale de plăți MasterCard WorldWide și Visa Inc., regulile Serviciului Global de Asistență (GCAS), regulile Serviciului Concierge, Condițiile de asigurare ale Companiei de asigurare și altor participanți în cadrul business proceselor de prestare a serviciilor conform prezentelor Condiții.
- 14.8. Toate neînțelegerile și/sau litigiile apărute între Deținătorul de card și Bancă pe marginea utilizării serviciilor Premium incluse în categoria Exclusiv vor fi soluționate pe cale amiabilă. În cazul epuizării tuturor mijloacelor de soluționare pe cale amiabilă a litigiilor, acestea vor fi soluționate de către instanțele de judecată competente, în conformitate cu legislația în vigoare.
- 14.9. Condițiile de utilizare a serviciilor Premium incluse în categoria Exclusiv intră în vigoare la data de **01.11.2019**;

- 14.10. După aprobarea Comitetului de conducere a prezentelor Condiții, se abrogă Condițiile de utilizare a serviciilor Premium incluse în categoria Exclusiv (aprobate la ședința Comitetului de Conducere a Băncii din 04.05.2018, proces-verbal nr. 52);
- 14.11. Banca va informa Deținătorul despre modificările prezentelor Condiții de utilizare și/sau Tarifelor prin afișarea versiunii(lor) modificate a(ale) acestor documente pe pagina Web a Băncii (www.micb.md), în conformitate cu „**Regulile de funcționare a contului de card și utilizare a cardului atașat**”

Serviciul Suport Carduri 24/24:

/+373/ 22 78 55 77

/+373/ 22 54 89