

GHIDUL CU PRIVIRE LA ACORDAREA BENEFICIILOR ADIȚIONALE ȘI SERVICIILOR DE ASIGURARE ȘI ASISTENȚĂ DEȚINĂTORILOR DE CARDURI DIN SEGMENTUL PREMIUM

CUPRINS

CAPITOLUL I. NOȚIUNI.....	2
CAPITOLUL II. SERVICIUL CONCIERGE.....	3
CAPITOLUL III. LOUNGE KEY	7
CAPITOLUL IV. MASTERCARD BUSINESS LOUNGE	8
CAPITOLUL V. PRIORITY PASS	8
CAPITOLUL VI. SERVICII DE ASISTENȚĂ ȘI ASIGURARE A DEȚINĂTORILOR DE CARDURI DIN SEGMENTUL PREMIUM CARE PLEACĂ ÎN STRĂINĂTATE	10
CAPITOLUL VII. SERVICII ADIȚIONALE PENTRU DEȚINĂTORII CARDURILOR AMERICAN EXPRESS	14
CAPITOLUL VIII. DISPOZITII FINALE.....	14

CAPITOLUL I. NOȚIUNI

- 1.1. Beneficiar asigurare** – persoana fizică, deținător al cardului bancar maib;
- 1.2. Carduri Premium** - cardurile din segmentul Premium de tip Mastercard Platinum/Visa Platinum, Mastercard World Elite și AMEX;
- 1.3. Călătorie** – Semnifică primele 90 de zile din orice călătorie în afara țării principale de reședință a Deținătorilor de Card, care este efectuată în perioada de asigurare, unde cel puțin 50% din valoarea totală a costurilor de călătorie, fie printr-un mijloc de transport comun intern sau transport comun sau achitarea rezervării a cel puțin 50% din costul total a hotelului, acomodării, închiriere auto sau procurarea de petrol, au fost achitate cu cardul emis Deținătorului de Card, care începe din momentul plecării de la reședința Deținătorului de Card și se termină la întoarcerea acestuia la reședința lui.
- 1.4. Coleg** – orice partener de afaceri, client, oaspete, prieten sau altă persoană, care călătorește pentru scopul de afaceri (altul decât familia sau rudele) după cum stabilește Deținătorul de card, călătorind cu Deținătorul de card;
- 1.5. Copiii aflați la întreținere** – copiii, copiii vitregi și copiii adoptați în mod legal de Deținătorul de Card, care sunt necăsătoriți, și locuiesc cu un astfel de Deținător de Card (cu excepția cazului în care locuiesc în altă Parte când se află la studii la zi), și au sub 19 ani (sau sub 24 ani, dacă se află la studii la zi).
- 1.6. Card Priority Pass**, în continuare card **PP** – card de plastic personalizat, emis pentru fiecare membru al programului PP - doar deținător de card American Express Gold, care oferă accesul în sălile VIP din Aeroporturi;
- 1.7. Deținătorul de Card** – orice persoană care deține un Card din segmentul Premium valabil emis de către Bancă;
- 1.8. Familie** – copiii Deținătorului de Card, soțul (soția) și copiii aflați la întreținere care merg cu Deținătorul de Card într-o Călătorie, maximum trei persoane;
- 1.9. Operator Lounge** – oricare parte terță, persoană independentă sau organizație care deține și/sau operează oricare dintre saloanele VIP;
- 1.10. Programul Lounge Key** – program care permite deținătorilor de carduri Visa Platinum, Mastercard Platinum (inclusiv GAMA Premium), Mastercard World Elite și invitaților acestora acces în saloanele VIP – Lounge Key, indiferent de clasa biletului lor de călătorie sau compania aeriană utilizată;
- 1.11. Programul Mastercard Business Lounge** – program care permite deținătorilor de carduri Mastercard Platinum (inclusiv GAMA Premium) și Mastercard World Elite acces în saloanele VIP- Mastercard Lounge din aeroporturi;
- 1.12. Programul PP** – Programul Priority Pass, care permite membrilor și invitaților acestora accesul în saloanele VIP selecte ale aeroporturilor, la un preț standard pentru o vizită, indiferent de clasa biletului lor de călătorie sau compania aeriană utilizată

1.13. Saloanele-VIP – spațiu de așteptare special amenajat în aeroport cu facilități specifice categoriei de servicii: ambient relaxant, zonă de fumători, acces liber la telefon, fax, copiator, wi-fi, monitoare info status zbor, o gamă variată de răcoritoare, cafea, dulciuri și alte;

1.14. Servicii Concierge – servicii informaționale (călătorie, agrement, servicii business) oferite deținătorilor cardurilor Visa Platinum, Mastercard Platinum, Mastercard World Elite prin intermediul canalelor de comunicare - chat bot, ce cuprind un set de beneficii, servicii de consultanță și asistență 24/7;

1.15. Servicii de Asigurare – mijloc de protecție împotriva unor pierderi financiare/pagube materiale, compensarea unor prejudicii ale vieții și sănătății beneficiarului asigurării;

1.16. Servicii Premium – serviciile de care beneficiază deținătorii de carduri Premium: Serviciul Concierge, Programul Lounge Key, Programul Mastercard Lounge și Servicii de asistență și asigurare.





CAPITOLUL II. SERVICIUL CONCIERGE


2.1. Serviciul Concierge – un serviciu de informare și asistență oferit deținătorilor de carduri **Visa Platinum, Mastercard Platinum și Mastercard World Elite**, disponibil la orice oră și în orice colț al lumii 24/7 zile.

2.2. Termenul de realizare a solicitărilor depinde de complexitatea sarcinii. Indiferent de sarcină, Concierge coordonează cu Deținătorul timpul necesar pentru realizarea sarcinii.

2.3. Deținătorul de card poate beneficia de serviciile Concierge în limbile rusă și engleză la nivel mondial și este valabil pentru toată perioada de valabilitate a cardului.

2.4. Canalele de comunicare ale serviciului Concierge Service disponibil prin următoarele modalități:

Mastercard Platinum, Mastercard World Elite	Visa Platinum
<ul style="list-style-type: none"> • chat-bot prin aplicația mobilă, accesibilă în magazinele oficiale App Store (pentru iOS) și Magazin Play (pentru Android): 	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Telegram: <ul style="list-style-type: none"> — @mastercard_concierge_md_bot — QR code:  ❖ Viber: <ul style="list-style-type: none"> — mastercardconcierge-md; — QR code:  ❖ WhatsApp: +37378903814; ❖ nr.telefon +373 78903814 local; 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Telegram: <ul style="list-style-type: none"> — https://mssg.me/concierge__service; — QR code:  ❖ Viber: <ul style="list-style-type: none"> — https://mssg.me/concierge__service; — QR code:  ❖ WhatsApp: <ul style="list-style-type: none"> — + 38 044 300 05 07; — QR code:

<ul style="list-style-type: none"> ❖ adresa de email: info@mastercard-concierge.com; ❖ informație adițională pe link: https://mssg.me/mastercard-concierge-md 	 <ul style="list-style-type: none"> • nr.telefon + 38 044 300 05 07; • adresa de email: visa@concierge.link;
--	--

2.5. Lista serviciilor oferite de Programul Concierge în funcție de tipul cardului este descrisă mai jos:

Mastercard Platinum și Mastercard World Elite	Visa Platinum
<p>1. Servicii informaționale, inclusiv, dar nu se limitează la:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Orarul avioanelor și trenurilor; b) Informații despre spitale și case de îngrijire, centre spa; c) Serviciu de informare pentru afaceri; d) Informațiile de contact ale oricărei instituții; e) Informații de referință despre orice subiect; f) Informații despre Banca posesorului de card; g) Căutarea medicamentelor; h) Cele mai recente știri; i) Orice alte cereri informative. <p>2. Călătorii:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Rezervare biletelor de avion și tren; b) Rezervări de hoteluri în întreaga lume; c) Tururi de rezervare în întreaga lume; d) Amenajarea și/sau desfășurarea de tururi speciale/personale și/sau trasee în întreaga lume; e) Ajutor la pierderea bagajelor în aeroporturile din întreaga lume. <p>3. Aranjamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Organizarea evenimentelor din întreaga lume; b) Orice alte aranjamente solicitate de titularul cardului. <p>4. Rezervare, Comanda în întreaga lume:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Bilete la cinema, cluburi de noapte, concerte, teatre, evenimente sportive; b) Bilete la/rezervare participare/înregistrare la orice evenimente (inclusiv, dar fără a se limita la: concerte, antrenamente, prezentări de modă, curse de cai, competiții sportive); c) Comandarea și livrarea florilor; d) Comandare/Rezervare/Livrare a bunurilor și/sau serviciilor deținătorului cardului specificate clar; e) Căutarea și livrarea mărfurilor; f) Comandarea serviciilor în numele deținătorului cardului. <p>5. Servicii de comutare telefonică:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Conexiune la linia centrului de contact al băncii; b) Conexiune la liniile de servicii; 	<p>1. Servicii informaționale:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Orarul zborurilor, trenurilor, autobuzelor; b) cursuri de schimb valutar, bancomat; c) Informații și referințe la instituțiile de stat, instituțiile medicale etc .; d) Informațiile de contact ale oricărei instituții; e) Orice alte informații și cereri de trimitere. <p>2. Informații despre beneficiile deținătorilor de carduri Visa:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informații despre privilegiile Visa, inclusiv reduceri, oferte speciale; b) Orice alte informații despre privilegiile clienților; c) Informații scurte despre utilizarea serviciilor Visa legate de situații de urgență și redirecționarea apelurilor clienților către numerele de telefon Visa relevante; d) Conexiune cu liniile de asistență Visa. <p>3. Consultări privind utilizarea serviciilor bancare:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informații generale despre utilizarea cardurilor de plată; b) datele de contact ale emitentului; c) Numărul de telefon al centrului de contact al băncii emitente (și, dacă este necesar, conexiune cu operatorul băncii); d) Căutați locația celor mai apropiate ATM-uri (inclusiv trimiterea de SMS-uri despre locație); e) Informații despre serviciile altor bănci. <p>4. Rezervare, comandă și cumpărare:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Bilete la cinematografe, cluburi de noapte, teatre și concerte, evenimente sportive oriunde în lume; b) Rezervarea meselor în restaurante oriunde în lume; c) Comanda și livrarea florilor oriunde în lume;

- c) Conexiune la alte linii de furnizori de servicii din întreaga lume.

6. Alte servicii:

- a) Orice alt tip de cerere care este legală.

7. Informații despre beneficiile deținătorilor de carduri Mastercard:

- a) Informații despre beneficiile permanente Mastercard;
- b) Include reduceri, cluburi Premium, oferte special;
- c) Informații generale despre programul Mastercard Rewards;
- d) Informații despre mecanica utilizării beneficiilor furnizate în pachetul de servicii al deținătorului de card;
- e) Orice altă informație despre avantajele deținătorului de card.

8. Servicii Meet & Greet din întreaga lume:

- a) Posibilitatea de a comanda servicii de sosire și p lecare Meet & Greet și loungeuri VIP în aeroporturile din întreaga lume. (Costul serviciilor Meet&Greet în sine este plătit de proprietarul cardului.)
- b) Servicii personal de cumpărături în întreaga lume;
- c) Posibilitatea de a comanda servicii de Personal Shopper în magazinele concept de lux din întreaga lume. (Costul serviciului Personal Shopper în sine este plătit chiar de către deținătorul cardului).

9. Serviciu de concierge proactiv

- a) Memento-uri personale;
- b) Cereri de tip Calendar Proactiv;
- c) Cereri de tip declanșator de proactivitate;
- d) Cereri de tip declanșator complex

10. Servicii de menaj

- a) Ajutor la selectarea personalului de acasă pentru servicii de curățenie;
- b) Curățătorie chimică și alte servicii casnice și personale;
- c) Reparații electrocasnice;
- d) Servicii de florărie, amenajări interioare, exterioare și de peisaj, servicii de grădinărit.
- e) Alte servicii interne și personale.

Opțiunea de a conecta o persoană suplimentară la Serviciul de Concierge.

- d) Aranjarea cumpărării biletelor / asigurării participării / înregistrării la orice evenimente: concerte, antrenamente, prezentări de modă, evenimente sportive etc.) oriunde în lume;

- e) Comanda produselor alimentare și a băuturilor;

- f) Plasarea comenzilor de bunuri și servicii în numele Clientului oriunde în lume;

5. Mementouri de notificare:

- a) Memento personal despre: zile de naștere, întâlniri, evenimente sportive, programări medicale, livrare de apă sau papetărie etc.;
- b) Serviciul „Ceas cu alarmă”.

6. Călătorii:

- a) Organizarea și/sau dezvoltarea de tururi personalizate / personale și / sau rute turistice oriunde în lume și alte servicii turistice;
- b) Rezervarea și livrarea biletelor de avion și de tren;
- c) Rezervare și rezervare de camere în hoteluri / opțiuni de cazare;
- d) Sfaturi de călătorie;
- e) Aranjament de servicii de transfer;
- f) Dezvoltarea traseului turistic oriunde în lume;
- g) Executarea unui certificat de asigurare turistică;
- h) Închirieri auto;
- i) Ordinea serviciilor de ghid turistic;
- j) Asistență în cazul pierderii bagajelor și asistență pe parcursul întregului proces de căutare.
- k) Asistență pentru primirea despăgubirilor pentru întârzierea / anularea unui zbor

7. Servicii de menaj

- a) Asistență în selectarea personalului intern;
- b) Căutare și ordine a serviciilor de curățenie;
- c) Curățare chimică și alte servicii casnice;
- d) Deblocarea blocărilor de urgență.

8. Alte servicii

- a) Ghid de evenimente: concerte, evenimente sportive, festivaluri etc;
- b) Programarea oricăror evenimente de divertisment;
- c) Ordinea locurilor în complexe de divertisment și restaurante;
- d) Rezultatele oricăror evenimente mondiale, incl. evenimente sportive;

	<ul style="list-style-type: none"> e) Oferte și asistență în organizarea oricăror alte evenimente la cererea Clientului; f) Idei și comenzi de cadouri; g) Ordinea serviciilor unui animator, a unei gazde, a unei stele invitate; h) Căutarea, cumpărarea și livrarea bunurilor în întreaga lume în numele Clientului oriunde în lume; i) Servicii pentru cumpărători; j) Orice alte cereri care nu contravin legislației și normelor etice.
--	---

2.6. Condiții speciale:

- 2.6.1 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 conform tarifelor prestatorilor de bunuri și servicii;
- 2.6.2 Banca nu poartă răspundere de calitatea serviciilor oferite în cadrul Programului Concierge;
- 2.6.3 Deținătorul de Card poate beneficia de Serviciile Concierge în perioada ce coincide cu perioada de valabilitate a Cardului, la nivel mondial;
- 2.6.4 Deținătorului de Card i se poate cere să ofere anumite informații atunci când folosește Serviciile Concierge;
- 2.6.5 Concierge își rezervă dreptul să refuze cererile Deținătorului de Card necondiționat și fără explicații;
- 2.6.6 Dreptul de a folosi Serviciul Concierge este exclusiv pentru Deținătorul de Card și acesta este responsabil pentru asigurarea faptului că nimeni altcineva nu va folosi acest beneficiu. Deținătorului de Card i se poate cere să ofere anumite informații atunci când folosește Serviciile Concierge;
- 2.6.7 Deținătorul de Card poate solicita informații referitor la servicii, beneficii sau produse. Concierge are dreptul la propria discreție să nu ofere sau să nu organizeze orice servicii/aranjamente solicitate, în cazul în care, în opinia Concierge: furnizarea unor astfel de servicii ar fi contrară legii; sau dacă astfel de servicii sau furnizarea unor astfel de servicii este imorală sau contrară intereselor publice; sau astfel de servicii nu sunt considerate a fi în natura serviciului de Concierge; sau astfel de servicii sunt considerate a fi în afara Pachetului de serviciu Concierge conectat; sau în cazul în care furnizarea unor astfel de servicii necesită eforturi nerezonabile din partea Concierge Services;
- 2.6.8 Serviciul este furnizat "ca atare" fără garanții, de orice fel sau natură, fie explicite sau implicite, inclusiv, dar fără a se limita la, garanții de comercializare sau potrivire pentru un anumit scop sau destinație, deținătorii de card utilizează serviciile Concierge pe propriul risc și responsabilitate;
- 2.6.9 Concierge va contacta Deținătorul de Card prin datele de contact furnizate de BC „Moldova-Agroindbank” cu privire la disponibilitatea serviciilor care au fost solicitate să fie obținute. Concierge nu va fi răspunzătoare față de Deținătorul de Card, în cazul în care nu este în măsură să furnizeze oricare dintre serviciile care au fost solicitate pentru sau în cazul în care există o întârziere în furnizarea serviciilor;
- 2.6.10 Deținătorul de Card este de acord că vânzarea de bilete este definitivă și nu există restituiri sau anulări după ce au fost achiziționate biletele. În cazul în care anularea este făcută direct de către organizatorul evenimentului, orice rambursare este supusă la discreția organizatorului evenimentului și Concierge nu este răspunzătoare pentru astfel de restituiri sau orice pierderi, daune sau datorii suferite de Deținătorul de Card ca rezultat unor astfel de anulări;
- 2.6.11 Dacă nu se specifică altfel, Deținătorului de Card i se recomandă să facă plata pentru toate serviciile comandate sau cerute utilizând metoda de plată acceptată de către Furnizor. Deținătorul de Card este de acord că ori de câte ori este posibil va folosi cardul pentru efectuarea plății pentru serviciile solicitate. Costurile asociate sau cheltuielile suportate de către Furnizor în aprovizionare, furnizarea sau livrarea serviciilor vor fi de asemenea plătite de

- către Deținătorul de Card și aceste costuri sau cheltuieli vor fi efectuate cu cardul Mastercard Platinum/ Mastercard World Elite/Visa Platinum (ori de câte ori este posibil);
- 2.6.12 Serviciile Concierge nu pot fi disponibile pe întreg teritoriul Republicii Moldova. Restricțiile se aplică în cazul în care o zonă geografică este implicată într-un conflict intern sau internațional, infrastructura existentă se consideră insuficientă pentru a sprijini serviciul sau în cazul în care legea aplicabilă interzice sau restricționează Concierge de la furnizarea anumitor servicii;
- 2.6.13 Conform prevederilor legilor locale cu privire la respectarea confidențialității și protecției datelor în conversațiile telefonice, ca parte a îndeplinirii serviciilor solicitate, Operatorul Mastercard Concierge va înregistra conversația. Această înregistrare va fi păstrată pentru o perioadă de șase (6) luni în scopul exclusiv de securitate, monitorizare, asigurarea calității și instruirea operatorilor Mastercard Concierge;
- 2.6.14 Deținătorul de Card este de acord că, pentru a asigura îndeplinirea serviciilor de Concierge solicitate, informațiile despre Deținătorul de Card pot fi transferate la nivel local sau internațional. În toate cazurile, furnizorii de servicii Concierge respectă legile de confidențialitate și de protecție a datelor aplicabile în prelucrare a acestor date și informații.

CAPITOLUL III. LOUNGE KEY

3.1 LOUNGE KEY este un program de recreere la aeroport care permite deținătorului de card **Visa Platinum/Mastercard Platinum** (inclusiv **GAMA Premium**) și **Mastercard World Elite** și însoțitorilor acestuia, acces în saloanele VIP Lounge Key din întreaga lume, indiferent de clasa biletului lor de călătorie sau compania aeriană utilizată, arătând cardul de plată valabil.

3.2 Informații despre locația fiecărei săli, lista facilităților și serviciilor oferite de VIP saloane sunt disponibile pe site-ul web și în aplicația mobilă, deținătorul de card își poate crea propriul profil (fapt obligatoriu în cazul în care dorește să utilizeze aplicația Lounge Key pentru localizarea saloanelor VIP):

3.2.1 aplicația LoungeKey (accesibilă în magazinele oficiale App Store (pentru iOS) și Magazin Play (pentru Android);

3.2.2 paginile web: https://cis.visa.com/ru_TJ, <https://airport.mastercard.com/>, www.loungekey.com, www.loungekey.com/maib;

3.3 Accesul în saloanele Lounge Key este oferit în baza cardului valabil Visa Platinum/Mastercard Platinum (inclusiv **GAMA Premium**) și Mastercard World Elite, biletul de îmbarcare și un document de identitate. La intrare deținătorul va informa personalul sălii că este membru LoungeKey.

3.4 Fiecare vizită este înregistrată de către personalul din saloanele VIP. Lounge-urile sunt toate deținute și operate de operatori independenți, operatori de lounge terți, iar compania Lounge Key nu are niciun control, fie financiar sau de altă natură, asupra dreptului de proprietate și administrare a lounge-urilor.

3.5 Orarul de lucru al Lounge-urilor și disponibilitatea încăperilor sunt întotdeauna supuse procedurilor administrative ale operatorilor de Lounge individuali și se poate schimba în orice moment, fără notificare prealabilă.

3.6 Toate saloanele VIP din aeroporturi sunt deținute și operate de către părțile terțe. Deținătorul de card și însoțitorii săi sunt obligați să respecte toate regulile saloanelor VIP din aeroporturi.

3.7 Banca nu poartă răspundere pentru pierderile suportate de către Deținătorul cardului sau al însoțitorilor săi, cauzate de faptul că beneficiile și serviciile promovate de Salonul VIP au fost sau nu oferite.

3.8 Operatorul salonului VIP își rezervă dreptul să limiteze timpul de ședere (ca regulă 3-4 ore) pentru a evita supra-aglomerarea. Această opțiune este la discreția operatorului, care poate impune taxa pentru ore suplimentare.

3.9 Operatorii care participă în program nu sunt obligați să anunțe orarul zborurilor, astfel Banca nu poartă răspundere pentru pierderea zborului direct sau indirect de către Deținătorul cardului și/sau însoțitorii săi.

3.10 Banca nu poartă responsabilitate pentru pierderile cauzate Deținătorului cardului de faptul că i-a fost interzis accesul în salonul VIP din aeroport din motivul nerespectării regulilor stipulate de Operator.

CAPITOLUL IV. MASTERCARD BUSINESS LOUNGE

- 4.1** Mastercard Business Lounge – săli de afaceri Mastercard pentru deținătorii cardurilor – Mastercard World Elite și Mastercard Platinum (inclusiv **GAMA Premium**);
- 4.2** Accesul liber în saloanele de afaceri Mastercard Lounge la prezentarea cardului valabil Word Elite Mastercard și Platinum Mastercard și tichetul/talonul de îmbarcare este disponibil în următoarele orașe: Chișinău, București, Praga, Budapesta, Kiev, Viena, Batumi, Tbilisi și alte orașe care pot fi incluse de către MasterCard;
- 4.3** 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);
- 4.4** Condițiile de eligibilitate și acces în Mastercard Business Lounge actuale sunt disponibile pe site-ul <https://www.mastercard.md/ro-md.html>.

CAPITOLUL V. PRIORITY PASS

- 5.1** Serviciul Priority Pass este oferit deținătorilor de carduri **American Express Gold**.
- 5.2** Cardul Priority Pass permite Deținătorului să devină membru la Programului Priority Pass și să obțină acces liber VIP-saloane Priority Pass 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** Pentru fiecare Deținător de card **American Express Gold** este emis un singur card Priority Pass. Emiterea cardului Priority Pass pentru deținătorii cardurilor Visa Platinum/Mastercard Platinum și Mastercard World Elite este stopată din 07.06.2021.
- 5.4** Cardul Priority Pass nu reprezintă un instrument de plată și nu poate fi utilizat în alte scopuri decât accesul în VIP-saloanele aeroporturilor.
- 5.5** Deținătorul de Card poate beneficia de Serviciile PP în perioada ce coincide cu perioada de valabilitate a cardului la care este atașat cardul Priority Pass.
- 5.6** Accesul în Saloanele VIP din aeroporturi este permis în baza cardului Priority Pass, în baza biletului de avion și data accesului coincide cu data zborului indicată pe biletul avia al Deținătorului cardului Priority Pass.
- 5.7** Angajatul salonului VIP va înregistra vizita și va emite Voucherul de vizită. Fiecare vizită este înregistrată de către personalul din saloanele VIP. Orarul de lucru al lounge-urilor și disponibilitatea încăperilor sunt prezentate pe pagina web www.prioritypass.com, care sunt întotdeauna supuse procedurilor administrative ale operatorilor de lounge individuali și se poate schimba în orice moment, fără notificare prealabilă.
- 5.8** Costul unei vizite în saloanele VIP din aeroport pentru Deținătorul Cardului sau însoțitorul său se aplică conform *Tarifelor și comisioanelor pentru deservirea contului și cardurilor maib pentru persoane fizice* în vigoare și este debitată lunar din contul de card pentru vizitele efectuate în luna precedentă. Citirea / înregistrarea cardului Priority Pass nu înseamnă achitarea automată a vizitei
- 5.9** Toate saloanele VIP din aeroporturi sunt deținute și operate de către părțile terțe. Deținătorul de card și însoțitorii săi sunt obligați să respecte toate regulile saloanelor VIP din aeroporturi.

- 5.10** Numărul persoanelor care pot să îl însoțească pe Deținător poate varia de la un VIP-salon la altul. Pentru detalii sau alte informații aferent facilităților și serviciilor oferite de VIP-saloane este necesar să vizitați pagina oficială www.prioritypass.com sau să accesați **aplicația mobilă Priority Pass**.
- 5.11** Banca nu poartă răspundere pentru pierderile suportate de către Deținătorul cardului Priority Pass sau al însoțitorilor săi, cauzate de faptul că beneficiile și serviciile promovate de Salonul VIP au fost sau nu oferite.
- 5.12** Operatorul salonului VIP își rezervă dreptul să limiteze timpul de ședere (ca regulă 3-4 ore) pentru a evita supra-aglomerarea. Această opțiune este la discreția operatorului, care poate impune taxa pentru ore suplimentare.
- 5.13** Banca nu poartă răspundere pentru pierderea zborului direct sau indirect de către Deținătorul cardului Priority Pass și/sau însoțitorii săi;
- 5.14** Banca nu poartă responsabilitate pentru pierderile cauzate Deținătorului cardului Priority Pass de faptul că i-a fost interzis accesul în salonul VIP din aeroport din motivul nerespectării regulilor stipulate de Operator.
- 5.15** Deținătorul cardului Priority Pass autorizează Banca să-i debiteze automat, prin documente de plată proprii, contul curent pentru operațiuni cu cardul, la care a fost atașat cardul Priority Pass, cu sumele, care reprezintă costul total al vizitelor efectuate în saloanele VIP din aeroporturi pentru perioada gestionară în baza informației recepționate de la compania Priority Pass Ltd. Deținătorul este obligat să asigure existența în contul curent pentru operațiuni cu cardurile a mijloacelor bănești suficiente pentru efectuarea operațiunilor. În cazul insuficienței mijloacelor bănești în cont, Deținătorul este obligat să depună în cont sumele respective în termen de cel mult 3 zile bancare din momentul apariției datoriei. În cazul insuficienței mijloacelor bănești în contul pentru operațiuni cu cardul, Banca este în drept să achite datoria apărută prin debitarea oricărui alt cont al clientului deschis în bancă.
- 5.16** Decontările pentru serviciile Priority Pass utilizate de către deținător se efectuează în USD. În cazul în care valuta operațiunii diferă de valuta contului curent pentru operațiuni cu cardul, Banca va debita costul vizitelor efectuate în saloanele VIP din aeroporturi din contul Deținătorului, convertită în valuta contului la cursul stabilit de Banca Națională a Moldovei la data procesării operațiunii.
- 5.17** În cazul în care cardul Priority Pass este pierdut, furat sau uitat, Deținătorul este obligat să înștiințeze personal Banca în orice moment, (24 de ore din 24) la tel. **022-45-06-03**, comunicând datele suficiente pentru identificarea Deținătorului și cardului Priority Pass.
- 5.18** Deținătorul își asumă responsabilitatea personală pentru toate vizitele efectuate în saloanele VIP din aeroporturi în baza cardului său Priority Pass. Cardul Priority Pass este proprietatea Băncii și Banca are dreptul exclusiv de a acorda solicitantului statut de membru al Programului Priority Pass și de a retrage acest statut în cazul nerespectării de către Deținătorul de card a condițiilor descrise în prezentele Reguli, cu explicarea cauzelor. La prima cerere a Băncii, Deținătorul va restitui Băncii cardurile Priority Pass.
- 5.19** În cazul în care statutul contului curent bancar pentru operațiuni cu carduri la care a fost atașat cardul Priority Pass este spre închidere/ sechestru/ operațiuni suspendate, Banca își rezervă dreptul de a reatașa cardul Priority Pass la oricare alt cont activ deschis în Bancă pe numele clientului. În caz că clientul nu deține alte conturi active în bancă, cardul Priority Pass va fi blocat și anulat.

CAPITOLUL VI. SERVICII DE ASISTENȚĂ ȘI ASIGURARE A DEȚINĂTORILOR DE CARDURI DIN SEGMENTUL PREMIUM CARE PLEACĂ ÎN STRĂINĂTATE

6.1 Prestarea serviciilor de asigurare sunt oferite deținătorilor de carduri bancare active și valabile de tip **Visa Platinum, Mastercard Platinum, Mastercard GAMA Premium** (Mastercard Platinum), **Mastercard World Elite** și **American Express Gold**.

6.2 Serviciile de asistență sunt prestate **24/24 în 365 zile** și vizează consult și asistență în cazul accidentării, îmbolnăvirii, necesității spitalizării sau repatrierii sau autorizării garanțiilor financiare aferente serviciilor medicale.

6.3 Călătoria semnifică primele 90 de zile din orice călătorie în afara țării principale de reședință a deținătorului de card, care este efectuată în perioada de asigurare, unde cel puțin 50% din valoarea totală a costurilor de călătorie, fie printr-un mijloc de transport comun intern sau transport comun sau achitarea rezervării a cel puțin 50% din costul total a hotelului, acomodării, închiriere auto sau procurarea de petrol, au fost achitate cu cardul emis Deținătorului de Card, care începe din momentul plecării de la reședința Deținătorului de Card și se termină la întoarcerea acestuia la reședința lui.

6.4 Asigurarea riscurilor aferente călătoriilor peste hotare este oferit la orice persoană care nu a atins încă vârsta de 76 ani, care deține un Card valabil emis de către Bancă și va include membrii familiei sau orice coleg care pleacă cu Deținătorul de Card într-o călătorie din țara principală de reședință, maximum 3 persoane.

6.5 Limitele de asigurare pentru carduri American Express Gold/Mastercard Gama Premium:

Nr.	Riscurile acoperite	Limita de răspundere
6.5.1	Cheltuieli medicale de urgență (24 din 24 ore), ca urmare a unui accident si/sau îmbolnăvire	25 000,00 EUR franșiza 100,00 EUR din fiecare caz asigurat
6.5.2	Serviciile de evacuare și repatriere de urgență	25 000,00 EUR franșiza 100,00 EUR din fiecare caz asigurat
6.5.3	Îndemnizațiile de spitalizare	25,00 EUR pentru fiecare 24 de ore, maxim 30 de zile
6.5.4	Pierderea bagajelor	1.000,00 EUR franșiza 50,00 EUR din fiecare caz asigurat
Suplimentar, polița de asigurare de călătorie acoperă boala coronavirus (COVID-19)		

6.6 Limitele de asigurare pentru carduri Visa/Mastercard Platinum:

Nr.	Riscurile acoperite	Limita de răspundere
6.6.1	Cheltuieli medicale de urgență (24 din 24 ore), ca urmare a unui accident si/sau îmbolnăvire	50 000,00 EUR franșiza 100,00 EUR din fiecare caz asigurat
6.6.2	Serviciile de evacuare și repatriere de urgență	50 000,00 EUR franșiza 100,00 EUR din fiecare caz asigurat
6.6.3	Îndemnizațiile de spitalizare	50,00 EUR pentru fiecare 24 de ore, maxim pentru 30 de zile
6.6.4	Pierderea bagajelor	1.500,00 EUR franșiza 50,00 EUR din fiecare caz asigurat
6.6.5	Întârzierea călătoriei	75,00 EUR pe oră, pentru maximum 12 ore, franșiza primele 4 ore
6.6.6	Anularea călătoriei	1.500,00 EUR
Suplimentar, polița de asigurare de călătorie acoperă boala coronavirus (COVID-19)		

6.7 Limitele de asigurare pentru carduri MasterCard World Elite:

Nr.	Riscurile acoperite	Limita de răspundere
6.7.1	Cheltuieli medicale de urgență (24 din 24 ore), ca urmare a unui accident și/sau îmbolnăvire	100 000,00 EUR franșiza 100,00 EUR din fiecare caz asigurat
6.7.2	Serviciile de evacuare și repatriere de urgență	500 000,00 EUR franșiza 100,00 EUR din caz asigurat
6.7.3	Îndemnizațiile de spitalizare	75,00 EUR pentru fiecare 24 de ore, maxim pentru 30 de zile
6.7.4	Pierderea bagajelor	2.000,00 EUR franșiza 50,00 EUR din fiecare caz asigurat
6.7.5	Întârzierea călătoriei	75,00 EUR pe oră, pentru maximum 12 ore, franșiza primele 4 ore
6.7.6	Anularea călătoriei	3.000,00 EUR
6.7.7	Accident Personal: Deces și Dezabilitate Severă din Accident - deces -100% - pierderea unui sau mai multor membre sau a ambilor ochi – 100% - dezabilitate severă, permanentă – 100%	Limita maxima a Îndemnizației este în valoare de 50.000 EUR.
6.7.8	Întârzierea bagajului	120,00 EUR pentru fiecare oră, pentru maximum 12 ore, franșiza primele 4 ore
6.7.9	Cheltuieli de înlocuire a documentelor	Până la 3000,00 EUR
6.7.10	Asistența juridică	Până la 10.000,00 EUR
6.7.11	Răspunderea civilă față de terțe persoane	500.000,00 EUR
6.7.12	Deturnare	3.000,00 EUR
6.7.13	Pierderea banilor personali	2.000,00 EUR franșiza 50,00 EUR din fiecare caz asigurat
Suplimentar, polița de asigurare de călătorie acoperă boala coronavirus (COVID-19)		

6.8 Serviciile și Beneficiile sunt furnizate Deținătorului de card la nivel mondial:

6.8.1 Servicii de asistență medicală și de călătorie cuprind:

- 6.8.1.1 Asistență telefonică (sfaturi medicale pentru Deținătorul cardului prin telefon, inclusiv informații cu privire la cerințele de vaccinare pentru Călătorie, informații cu privire la vizele de Călătorie, datele de contact ale prestatorilor de Servicii Medicale sau juridice, inclusiv Medici, dentiști, avocați, practicieni juridici, spitale și alte persoane sau instituții relevante);
- 6.8.1.2 Supravegherea Medicală (spitalizare, supravegherea stării medicale);
- 6.8.1.3 Garanția plății (garantare sau achitare în numele unui Deținător de Card orice taxă de spitalizare necesară);
- 6.8.1.4 Servicii adresate terților (livrare medicamentele, preparatele medicale, accesorii medicale esențiale sau echipamentul medical, care nu sunt disponibile la locul aflării).

6.8.2 Cheltuieli de ajutor medical urgent, evacuare și repatriere cuprind:

- 6.8.2.1 Cheltuieli medicale (ca rezultat direct al vătămării corporale sau al unei maladii);

6.8.2.2 Asistența medicală de urgență în timpul călătoriilor este disponibilă 24 de ore pe zi prin intermediul serviciilor de asistență.

6.8.2.3 În cazul în care Deținătorul de Card necesită astfel de servicii, obligatoriu acesta va contacta Compania de Asistență la numărul indicat (+7 495 937 6492), unde va primi consiliere. În cazul în care Deținătorul de Card nu are posibilitate să contacteze telefonic Compania de asistență înainte de a consulta un medic sau de a merge la spital, atunci el este obligat să contacteze Compania de Asistență de îndată ce este posibil, în caz contrar Partenerul nu va duce răspundere pentru cheltuielile suportate de Deținătorul de Card.

6.8.2.4 Servicii de evacuare de urgență și repatriere (accident, o maladie acută sau vătămări corporale, organizarea transportării la cel mai apropiat spital sau organizarea ca Deținătorul de Card să fie întors în țara sa principală de reședință);

6.8.2.5 Compania de Asistență își rezervă dreptul absolut de a decide dacă starea sănătății a Deținătorului de Card este suficient de gravă pentru a justifica o evacuare medicală de urgență. Compania de Asistență își rezervă în continuare dreptul de a decide locul în care Deținătorul de Card va fi evacuat și mijloacele sau metoda prin care această evacuare va fi efectuată, luând în considerare toate faptele și circumstanțele cunoscute Companiei de Asistență la momentul respectiv;

6.8.2.6 Transportarea osemintelor (în caz de deces);

6.8.2.7 Transport pentru însoțitorul Deținătorului de Card (bilet de întoarcere la clasa econom pentru o persoană aleasă de către Deținătorul de Card să se alăture Deținătorului de Card, care a fost sau va fi internat în spital în afara țării principale de reședință ca urmare a accidentului sau bolii pentru o perioadă mai mare de 7 zile consecutive);

6.8.2.8 Reîntoarcerea copiilor aflați la întreținere.

6.8.3 Asigurarea pentru accident cuprinde – călătoria întreagă, care începe odată cu plecarea Deținătorului de Card de la domiciliul, unde locuiește în mod normal și se încheie la întoarcerea acestuia la domiciliu (adică, în orice moment în timpul călătoriei, în caz de vătămare corporală și independent de orice altă cauză aceste vătămări corporale duc la deces, incapacitate permanentă totală sau infirmitate);

6.8.4 Beneficii zilnice spitalicești (vătămări corporale sau în caz de boală în timpul unei călătorii, care rezultă cu spitalizarea);

6.8.5 Răspunderea personală deținătorul de card este implicat într-un incident în care acesta devine răspunzător din punct de vedere de plată a daunelor sau costurilor în ceea ce privește vătămarea corporală și / sau pierderea accidentală sau deteriorarea bunurilor materiale aparținând unei terțe părți:

6.8.5.1 Condiții speciale: Deținătorul de card va notifica imediat numărul de telefon al companiei de asistență (**+7 495 937 6492**), sau la adresa de email: **info@moldasig.md**, de orice eveniment și va furniza informațiile necesare și documentele solicitate care se vor transmite imediat după primirea oricărei scrisori, mandat, somație și proces și va anunța în scris "MOLDASIG" S.A. imediat când deținătorul de card va cunoaște de orice urmărire penală, anchetă sau cercetare în legătură cu evenimentul apărut.

6.8.6 Bagaje și bani cuprind:

6.8.6.1 Pierderea bagajului (pierderea sau deteriorarea);

6.8.6.2 Pierderea banilor (pierderea sau deteriorarea).

6.8.7 Anularea călătoriei (cauzată de vătămări corporale sau boală; moarte, vătămare corporală sau îmbolnăvirea rudei deținătorului de card; carantina obligatorie, îndeplinirii funcției de jurat, citației sau deturnării; anularea sau reducerea serviciilor regulate de transport public în urma grevelor, revoltelor sau tulburărilor civile, a defecțiunilor mecanice sau a condițiilor meteorologice nefavorabile; anularea de către serviciile armate).

6.8.8 Conexiune ratată – plecare ratată.

6.8.9 Renunțarea călătoriei.

6.8.10 Întârzierea bagajului – în cazul în care bagajul unui Deținător de Card este temporar pierdut sau rățăcit într-o călătorie de compania de transport aerian, maritim sau agenții acestora de gestionare.

6.8.11 Înlocuirea documentelor (în caz în care deținătorul cardului a pierdut sau a încurcat (permanent sau temporar) orice documente esențiale necesare în timpul unei călătorii).

6.8.12 Deturnare (în cazul în care mijlocul de transport al Deținătorului de Card este sechestrat ilegal sau utilizarea abuzivă de control a unei aeronave sau transport, sau echipajul acesteia).

6.8.13 Cheltuieli Juridice – rezultă din exercitarea unei creanțe împotriva unei terțe care a provocat vătămarea corporală sau boala Deținătorului de Card în timpul unei călătorii.).

6.9 Acțiunile beneficiarului asigurării în cazul producerii evenimentului asigurat (deținătorul de card):

6.9.1 Va înștiința îndată (dacă starea sănătății permite) **International SOS +7 495 937 64 92** privind producerea riscului asigurat. Informarea poate fi efectuată prin intermediul mijloacelor disponibile telefon, fax, e-mail;

6.9.2 Va verifica polița de asigurare și anexele acesteia în compartimentele respective privind descrierea protecției de asigurare și excluderea din asigurare;

6.9.3 Va păstra și va prezenta în anexă la cererea de despăgubire toate documentele probatoare aferente constatării producerii riscului asigurat și sau suportării cheltuielilor aferente, în original: *facturi, recete, rapoarte oficiale, tichete, bilete, contracte, carduri, Extrase sau alte documente*;

6.9.4 Va solicita de la **International SOS** formularul cererii de despăgubire pentru completare și returnare pe adresa indicată și toate anexele solicitate la aceasta, în 28 zile de la data emiterii cereri.

6.10 În cazul producerii unui eveniment care poate genera o reclamație – deținătorul de Card sau reprezentantul său ar trebui 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, Deținătorul de Card 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.

6.11 Modalitatea depunerii reclamațiilor:

6.11.1 În cazul unui eveniment care ar putea da naștere la o reclamație privind asigurarea riscurilor aferente călătoriilor peste hotare, Deținătorul de Card, sau reprezentantul său, va suna la „MOLDASIG” S.A. în timpul orelor de lucru din Republica Moldova între orele 08.30 și 17.30. În afara orelor obișnuite de lucru din Republica Moldova, Deținătorul de Card va reveni cu un apel telefonic în timpul orelor de lucru, precum este menționat mai sus. În cazul în care reclamantul dorește să corespundă utilizând un e-mail după înregistrarea inițială a cererii prin telefon, acesta poate să-și adreseze corespondența la următorul e-mail: info@moldasig.md.

6.11.2 Deținătorul de Card trebuie inițial să verifice termenii, condițiile și excluderile, pentru a se asigura că ceea ce se intenționează a reclama este asigurat. Se va solicita prezentarea facturilor, chitanțelor, rapoartelor oficiale, biletelor, acordurilor, fișele Cardului sau alte dovezi documentare originale pentru a susține orice reclamație.

6.11.3 Odată cu contactarea „MOLDASIG” S.A. pentru raportarea unei reclamații, Deținătorul de Card va solicita un formular de cerere, care va fi expediată la adresa indicată în termen de 28 (douăzeci și opt) de zile, împreună cu toate documentele justificative

necesare. Reclamanții sunt sfătuiți să păstreze copiile tuturor documentelor pentru propria lor referință.

6.11.4 De asemenea reclamațiile pot fi depuse la sediul „MOLDASIG” SA pe adresa, mun. Chișinău, str. Str. Albișoara, 42.

CAPITOLUL VII. SERVICII ADIȚIONALE PENTRU DEȚINĂTORII CARDURILOR AMERICAN EXPRESS

7.1. Cashback nelimitat.

Deținătorii cardurilor *American Express Gold Credit* și *American Express Green Credit* în mod automat vor obține de la BC „MAIB” S.A. mijloace bănești pe contul de card, în calitate de bonus, în mărime **1%** din suma plătită pentru fiecare cumpărătură efectuată în țara de reședință sau peste hotare. Deținătorii cardurilor *American Express Gold Debit* și *American Express Green Debit* în mod automat vor obține de la BC „MAIB” S.A. mijloace bănești pe contul de card, în calitate de bonus, în mărime **0,5%** din suma plătită pentru fiecare cumpărătură efectuată în țara de reședință sau peste hotare. Sumele bonusurilor acumulate se vor transfera, trimestrial, cel târziu pînă pe data de 15 a lunii următoare, pe contul de card.

7.2. Ofertele exclusive online Booking.com.

Deținătorii cardurilor American Express pot beneficia pînă la 12% reducere la anumite rezervări la hoteluri efectuate la Booking.com prin intermediul platformei Amex Benefits www.americanexpress.com/partnerbenefits. Se aplică termeni, Pentru detalii și rezervări accesați: www.americanexpress.com/partnerbenefits.

7.3. Card Rental Hertz.

Pentru deținătorii de carduri American Express, Hertz Gold Plus Rewards oferă perfectarea cererii și primirea automobilului în chirie fără rînd, rezervare efectuată de către agenți personali calificați, deservire rapidă, oferte exclusive. Pentru a afla detalii despre avantajele serviciului de închiriere mașini Hertz, disponibile exclusiv pentru deținătorii de carduri American Express, ofertele disponibile, regulamentul serviciului, etc. deținătorii de carduri American Express pot vizita site-ul www.hertz.com/AmexBenefits,

CAPITOLUL VIII. DISPOZITII FINALE

- 8.1. 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;
- 8.2. Deținătorul de card Premium își exprimă consimțământul în vederea prelucrării de către Bancă și partenerii Băncii, a datelor cu caracter personal necesare în scopul prestării întregului spectru de servicii. Banca poate transmite, la necesitate, datele personale ale Deținătorului Companiilor terțe, care oferă servicii speciale pentru cardurile Premium (Concierge, Lounge Key, Mastercard Lounge, Companii de Asigurare ș.a.) și nu are obiecții față de aceasta;
- 8.3. Banca nu este responsabilă de informația furnizată și calitatea serviciilor prestate de către, Serviciul Concierge, Compania de asigurare, Priority Pass și alți participanți în cadrul proceselor de prestare a serviciilor conform prezentului Ghid;
- 8.4. Toate neînțelegerile și/sau litigiile apărute între Deținător de card și Bancă pe marginea utilizării Serviciilor vor fi soluționate pe cale amiabilă, prin negociere. 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 Republicii Moldova;

- 8.5.** În cazul apariției situațiilor care nu sunt specificate în prezentul Ghid sau în cazul apariției dificultăților la utilizarea cardurilor Premium și/sau cardului nebancaar Priority Pass, Deținătorul va apela Serviciul Contact Center 24/24 al Băncii la numărul de telefon: /+373 22 450 603 și/sau 1313;
- 8.6.** Banca poate modifica prezentul Ghid, periodic, fără o notificare prealabilă. Deținătorul de card poate avea acces la ultima versiune a acestuia oricând, pe pagina web a Băncii www.maib.md.