

**Aprobate
prin decizia Consiliului băncii
din „16” iunie 2014,
procesul-verbal nr. 15**

**Regulile de utilizare a serviciilor de asistență și asigurare de către deținătorii
cardurilor Gold/Platinum**

1. Dispoziții generale

1.1. Prezentele Reguli de utilizare a serviciilor de asistență și asigurare de către deținătorii cardurilor Gold/Platinum (în continuare – *Reguli*) sînt elaborate în conformitate cu *Contractul de vânzare Priority Collection nr. 63 din 24 aprilie 2013, cu modificările și completările ulterioare, Contractul de prestare a serviciilor Concierge nr. AST/SSC-740/97 din 17 iunie 2013, și Contractul general de colaborare N 58 din 27 februarie 2014 în domeniul asigurărilor medicale a persoanelor care pleacă în străinătate* și reprezintă o parte componentă a Contractului de emisie a cardului, determinînd condițiile generale de utilizare a serviciilor adiționale atașate cardurilor Gold/Platinum. Beneficiarul serviciilor adiționale urmează să ia cunoștință cu prezentele Reguli și să le respecte întocmai. Regulile devin operante din momentul primirii cardului de către Deținător și sînt valabile pe întreaga perioadă de valabilitate al cardului Gold/Platinum.

1.2. Regulile sînt destinate reglementării relațiilor juridice și financiare dintre Bancă și Deținător, aferente utilizării Serviciilor Adiționale de către Deținător și/sau Deținătorii desemnați.

1.3. Noțiunile utilizate în prezentele Reguli vor avea următoarea semnificație:

Bancă	BC „Moldova-Agroindbank” S.A., inclusiv filialele și agențiile acesteia, care funcționează în baza licenței din 30.06.2008, seria A MMII nr.004459, eliberate de către Banca Națională a Moldovei.
Deținător	Persoana fizică – titular al contului curent pentru operațiuni cu carduri bancare.
Card bancar	Instrument de acces al Deținătorului la soldul disponibil din contul curent pentru operațiuni cu carduri bancare.
Deținător desemnat	Persoana, care deține un card suplimentar emis la contul curent pentru operațiuni cu carduri bancare al Deținătorului principal.
Card suplimentar	Card emis la contul deținătorului, pe numele său sau al altei persoane desemnate, operațiunile cu care sunt reflectate în contul curent pentru operațiuni cu carduri bancare al Deținătorului.
Pachetul de servicii de	Serviciile obligatorii și beneficiile adiționale oferite

asistență și asigurare	deținătorilor Gold/Platinum în conformitate cu <i>Contractul general de colaborare N 58 din 27 februarie 2014 în domeniul asigurărilor medicale a persoanelor care pleacă în străinătate, cu modificările și completările ulterioare.</i>
Servicii adiționale	Serviciile obligatorii și beneficiile adiționale oferite deținătorilor Gold/Platinum, care sunt stabilite în conformitate cu <i>Contractul de vânzare Priority Collection nr. 63 din 24 aprilie 2013, Contractul de prestare a serviciilor Concierge nr. AST/SSC-740/97 din 17 iunie 2013, cu modificările și completările ulterioare.</i> Pachet de servicii adiționale prestat deținătorilor de carduri bancare: <ol style="list-style-type: none"> 1. Gold - este format din pachetul de servicii de asistență și asigurare și Programul Priority Pass. 2. Platinum - este format din pachetul de servicii de asistență și asigurare, Programul Priority Pass și Servicii Concierge.
Servicii Concierge	Semnifică serviciile oferite clienților în cadrul Programului Concierge ce cuprind beneficiile specificate în <i>Contractul de prestare a Serviciilor Concierge nr. AST/SSC-740/97 din 17.06.2013.</i>
Card Priority Pass	Semnifică un card de plastic personalizat, emis pentru fiecare membru al programului PP/Deținător de Card Gold/Platinum.
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.
Manualul Priority Pass	Ghidul utilizatorului, ce include lista tuturor saloanelor VIP și facilităților de care poate beneficia deținătorul cardului Priority Pass și însoțitorii săi, accesînd saloanele VIP selecte din aeroporturi.
Operator Lounge	Semnifică oricare parte terță, persoană independentă sau organizație care deține și/sau operează oricare dintre saloanele VIP care participă în cadrul programului PP.
Vizită în Saloanele VIP selecte din aeroport	Semnifică o vizită efectuată de către un membru deținător al cardului PP în orice salon VIP din cadrul programului PP, în cazul în care membrul a utilizat Cardul Priority Pass pentru a avea acces.
PPL	Semnifică compania Priority Pass Ltd.
Cont curent pentru	Cont în lei moldovenești sau în valută străină, deschis pe

operațiuni cu carduri bancare	numele Deținătorului, în care sunt reflectate toate operațiunile cu cardurile Gold/Platinum emise la acest cont, efectuate de către Deținător sau Deținătorii desemnați.
Blocarea cardului Gold/Platinum	Acțiunea de suspendare/stopare al accesului la contul curent pentru operațiuni cu carduri bancare prin utilizarea cardului.
Blocarea cardului Priority Pass	Acțiunea de suspendare/stopare al accesului la utilizarea cardului pentru accesul în saloanele VIP din aeroporturi. Ulterior, acțiunea dată duce la reemiterea cardului Priority Pass.
Re-emiterea cardului	Emiterea cardului (expirat, furat, pierdut, deteriorat, schimbarea numelui/pre numelui, alte cazuri) pe un nou termen de valabilitate.
Sold disponibil	Diferența pozitivă dintre mijloacele bănești pe contul curent pentru operațiuni cu cardurile Gold/Platinum al Deținătorului, soldul minim al acestui cont și sumele blocate în acest cont.
Sold minim în cont	Soldul contului de card Gold/Platinum, stabilit în Tarife, care nu poate fi utilizat de către Deținător.
Descoperire neautorizată de cont	Efectuarea operațiunilor, valoarea cărora depășește soldul disponibil din contul curent pentru operațiuni cu carduri bancare al Deținătorului.
Tarife	Tarifele și Comisioanele aferente operațiunilor de deservire a cardurilor bancare ale BC „Moldova-Agroindbank” S.A. în vigoare, aprobate de Bancă.
Datele necesare pentru identificare la distanță	Numele, prenumele, tipul cardului, cuvântul-parolă, data nașterii, adresa, numărul de telefon, ultimile operațiuni efectuate prin intermediul cardurilor, cât și alte date indicate în cererea de emitere a cardului.
Pick-up	Instrucțiune primită de către un comerciant de la banca-emitentă a cardului, prin care banca refuză autorizarea tranzacției efectuate prin cardul dat și solicită reținerea lui.

1.4. Referința în prezentele Reguli la Deținător înseamnă referința și la Deținătorul desemnat, dacă în text nu este specificat altfel.

1.5. Pe lângă legislația Republicii Moldova și prezentele Reguli, funcționarea contului curent pentru operațiuni cu carduri bancare și utilizarea cardului se supun cerințelor și regulamentelor sistemului de plăți, sub egida căruia a fost emis cardul, regulilor cu privire la asigurare stipulate în *Contractul general de colaborare N 58 din 27 februarie 2014 în domeniul asigurărilor medicale a persoanelor care pleacă în străinătate*, regulilor stipulate în *Contractul de vânzare Priority Collection nr. 63 din 24 aprilie 2013* și regulilor stipulate în *Contractul de prestare a serviciilor Concierge nr. AST/SSC-740/97 din 17 iunie 2013*.

Acest document este tipărit pe ambele părți, deoarece ne pasă de mediul înconjurător.

2. Pachetul de servicii de asistență și asigurare

2.1. Deținătorii cardurilor Gold/Platinum beneficiază de asistență și asigurare medicală în călătorie peste hotare.

2.2. Pachetul de servicii de asistență și asigurare include:

2.2.1. Asistență în călătorie – informație despre vize și pașapoarte, vaccine, informații despre reguli și taxe vamale, ambasade și consulate etc;

2.2.2. Plata în avans al mijloacelor financiare în caz de pierdere/furt al cardului Gold/Platinum;

a. Sistemul de plăți plătește în avans sau garantează plata sumei de pînă la 2,000 EURO în numele deținătorului de card pentru acoperirea cheltuielilor imediate în situație extraordinară neprevăzută, în cazul, în care Cardul nu poate fi utilizat pentru efectuarea plății ca urmare a pierderii sau sustragerii acestuia adusă în modul convenit la cunoștința administrației publice (de stat) competente, precum și a Emitentului, sau a persoanei, autorizate de Emitent.

b. În toate situațiile plății în avans de către sistemul de plăți a mijloacelor bănești în numele deținătorului de card, sistemul de plăți este în drept să retragă avansul respectiv nemijlocit din contul curent pentru operațiuni cu carduri bancare al deținătorului de card. Sistemul de plăți este în drept să perceapă plata în mărime de 175 Euro pentru fiecare avans efectuat. În orice situație, Deținătorul de card va fi obligat să restituie suma retrasă în avans și comisioanele aferente, pentru care sistemul de plăți nu poartă răspundere, în termen de o lună după cererea restituirii.

2.2.3. Asigurare medicală în călătoriile peste hotare apelînd la numărul +7495 937 6492;

2.2.4. Asigurare în caz de întârziere a cursei/bagajului, pierderea bagajului, anularea călătoriei.

2.2.5. Beneficii adiționale oferite de compania de asigurare;

2.2.6. Protecția cumpărăturilor și Garanție extinsă pentru bunurile procurate cu cardul Gold/Platinum.

2.2.7. Pentru a putea beneficia de asigurare medicală peste hotare, deținătorul cardului trebuie să achite nu mai puțin de 50% din costul biletelor de călătorie cu cardul Gold/Platinum (biletul de avion, cazarea, închirierea automobilului, etc).

a. Cheltuielile de călătorie includ prețul biletului de avion, autocar sau tren folosit pentru a trece frontiera la plecare și/sau cheltuielile de cazare.

b. În cazul în care se călătorește cu mașina personală, cheltuielile de călătorie includ costul combustibilului și/sau cheltuielile de cazare.

2.3. Asigurarea medicală este valabilă doar pentru călătorii în afara granițelor Republicii Moldova, a țării de cetățenie și a țării de reședință.

2.4. Pentru a putea beneficia de serviciile adiționale, Protecția Cumpărăturilor și Garanție extinsă, Deținătorul Cardului trebuie să achite cumpărăturile cu cardul Gold/Platinum în mărime de 100%.

2.5. Doar deținătorii care nu au atins vârsta de 76 ani la data intrării în vigoare sau la data de reînnoire al cardului Gold/Platinum vor fi eligibili pentru a beneficia de serviciile de asistență, asigurare și servicii adiționale.

2.6. Serviciile de asistență și asigurare și serviciile adiționale sunt furnizate la nivel mondial.

2.7. Deținătorul de card Gold/Platinum poate beneficia de Servicii de asistență și asigurare și de Servicii adiționale pe parcursul perioadei de valabilitate al cardului Gold/Platinum.

3. Funcționarea programului și a cardului Priority Pass

3.1. Fiecare deținător de card Gold/Platinum primește cardul Priority Pass și devine membru al programului 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 aeriana utilizată.

3.2. La accesul în saloanele VIP din aeroporturi deținătorul cardului Priority Pass este obligat să-l prezinte angajaților salonului VIP.

3.3. Angajatul salonului VIP va înregistra vizita și va emite Voucherul de vizită. Unele saloane VIP dețin terminale automate, care utilizează datele înscrise pe banda magnetică al cardului Priority Pass, iar altele înregistrează vizitele manual. La necesitate, Deținătorul va semna Voucherul de vizită, unde va indica numărul exact de însoțitori. Deținătorul cardului Priority Pass este obligat să verifice corectitudinea datelor și numărului de însoțitori indicat.

3.4. Deținătorul cardului Priority Pass autorizează Banca să-i debiteze automat, prin documente de plată proprii, contul curent pentru operațiuni cu cardurile Gold/Platinum, 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 Gold/Platinum 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.

3.4.¹ În cazul insuficienței mijloacelor bănești în contul pentru operațiuni cu cardul Gold/Platinum Banca este în drept să achite datoria apărută prin debitarea oricărui alt cont al clientului deschis în bancă.

3.5. 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 Gold/Platinum, 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.

3.6. Banca, nu mai târziu de a treia zi lucrătoare a fiecărei luni, va face disponibil Deținătorului extrasul de cont pentru luna precedentă, conform modalității de eliberare a extrasului de cont, indicat în p.2 a *Cererii de emitere pentru cardurile Priority Pass pentru deținătorii cardurilor Gold/Platinum*.

3.7. Orice reclamație urmează să fie adusă de către Deținător la cunoștința Băncii prin înaintarea unei solicitări în scris la orice filială a băncii, în termen de 10 zile din data ridicării extrasului, dar nu mai târziu de 15 zile din data perfectării extrasului sau în termen de 30 de zile din data efectuării tranzacției.

3.8. Banca va examina solicitările Deținătorului și va prezenta răspunsul său în forma solicitată de Deținător, în termen de 30 de zile de la data primirii solicitării.

4. Primirea și utilizarea cardului Priority Pass

4.1. Obținerea cardului Priority Pass de către Deținător se face prin:

- a. Perfectarea, semnarea și prezentarea de către deținător la orice filială a băncii, a cererii de emitere/reemitere a cardului Gold/Platinum. Cardul Priority Pass se emite în mod tăcut, cu titlul gratuit, pentru toți deținătorii care au îndeplinit condițiile expuse în prezentul subpunct al regulilor. Pentru fiecare deținător se perfectează un singur card Priority Pass. În cazul în care deținătorul a inițiat emiterea unui card suplimentar, se va proceda în conformitate cu subpunctul c);
- b. Perfectarea, semnarea și prezentarea de către Deținător la una din subunitățile Băncii, a Cererii de emitere card Priority Pass, în cazul când deținătorul este deja posesor al unui card Gold/Platinum, (în continuare – *Cerere PP*) în conformitate cu cerințele Băncii;
- c. Deținătorul poate solicita emiterea cardurilor suplimentare Priority Pass pe numele său (în cazul solicitării emiterii unui card atașat la un alt cont curent pentru operațiuni cu carduri bancare) sau pe numele Deținătorilor desemnați - posesori de carduri suplimentare.

4.2. Dacă clientul nu mai este deținător al cardului Gold/Platinum, cardul Priority Pass își pierde automat valabilitatea. În acest caz clientul este obligat să returneze băncii cardul Priority Pass.

4.3. Deținătorul va informa Banca despre modificările intervenite în datele personale, indicate în Cerere, în termen de 10 zile din data modificării lor.

4.4. Cardul și Manualul Priority Pass vor fi oferite Deținătorului la filiala Băncii unde a fost depusă Cererea PP sau cererea de emitere/reemitere a cardului Gold/Platinum, în termenul comunicat de executorul responsabil. La momentul primirii cardului Deținătorul va semna cererea de emitere a cardului Priority Pass.

- 4.4.1. Cardul Priority Pass, este personal și netransmisibil și nu reprezintă un instrument de plată sau dovadă de bonitate.
- 4.4.2. Cardul Priority Pass reprezintă un instrument de acces la contul clientului, care permite utilizarea cardului pentru accesul în saloanele VIP din aeroporturi, fapt care implică anumite costuri (27 USD per vizită per deținător), care sînt debitate lunar din contul clientului. Cardul Priority Pass nu poate fi folosit de către persoana terță pentru accesul în saloanele VIP din aeroporturi.
- 4.5. Cardul Priroty Pass poate fi utilizat pentru accesul în saloanele VIP din aeroporturi pentru Deținătorul de card Gold/Platinum și însoțitorii săi.
- 4.6. După primirea cardului Priority Pass, Deținătorul este obligat:
- 4.6.1. să asigure păstrarea cardului Priority Pass în condiții ce ar exclude deteriorarea, pierderea și furtul acestuia;
- 4.6.2. să evite divulgarea informației confidențiale;
- 4.7. Deținătorul este obligat să înștiințeze Banca imediat ce constată apariția unei situații de urgență precum urmează:
- 4.7.1. pierderea sau furtul cardului Priority Pass.
- 4.7.2. deteriorarea cardului Priority Pass;
- 4.7.3. orice eroare sau neregulă apărută în urma gestionării contului curent pentru operațiuni cu cardurile Gold/Platinum de către banca emitentă cauzată de efectuarea vizitelor în saloanele VIP din aeroporturi;
- 4.7.4. alte situații de urgență.
- 4.8. Deținătorul recunoaște și acceptă, că utilizarea cardului Priority Pass pentru accesul la saloanele VIP din aeroporturi implică următoarele:
- a. costul pentru fiecare vizită constituie 27 USD pentru Deținătorul cardului Priority Pass;
- b. costul pentru fiecare vizită constituie 27 USD pentru fiecare însoțitor al Deținătorului cardului Priority Pass;
- c. plata pentru numărul de vizite efectuate de către Deținătorul și însoțitorii săi, va fi debitată lunar din contul curent bancar aferent operațiunilor cu cardul Gold¹/Platinum, cumulativ pentru vizitele efectuate pe parcursul lunii gestionare;
- 4.9. Deținătorul își asumă responsabilitatea personală pentru toate vizitele efectuate în saloanele VIP din aeroporturi în baza cardului său Priority Pass.
- 4.10. 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.

4.11. În cazul în care Deținătorul refuză utilizarea cardului Priority Pass, acesta urmează să fie restituit obligatoriu Băncii.

4.12. Cardul Priority Pass se utilizează pînă în ultima zi a termenului de valabilitate, indicat pe card. Se interzice utilizarea cardului Priority Pass cu termenul expirat. Se interzice utilizarea cardului Priority Pass, dacă a expirat cardul Gold/Platinum.

4.13. În cazul în care statutul contului curent bancar prentu operațiuni cu carduri la care a fost atașat cardul Priority Pass este spre închidere/ sechestrul/ 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.

4.14. La expirarea termenului de valabilitate a cardurilor Priroity Pass, Deținătorul le va restitui Băncii. Reemiterea cardurilor Priority Pass se efectuează doar în baza cererii de reemitere conform tarifelor în vigoare, care poate fi depusă la orice Filiala.

4.15. La cererea Deținătorului și la restituirea cardului Priority Pass, Banca va suspenda utilizarea cardului restituit cu procedura stabilita de compania Priority Pass Ltd.

4.16. Cardul Priority Pass nu poate fi utilizat în scopuri ilegale, interzise de legislația în vigoare a Republicii Moldova și/sau legislația statului, pe teritoriul căruia este utilizat cardul.

4.17. Utilizarea frauduloasă a cardului duce la aplicarea față de Deținător a măsurilor de constrîngere și de sancționare, prevăzute de legislația în vigoare.

5. Reguli de utilizare al Serviciilor Saloanelor VIP din aeroporturi

5.1. Accesul în Saloanele VIP din aeroporturi este permis doar în baza cardului Priority Pass. Accesul în Saloanele VIP din aeroporturi în baza cardului de debit/credit nu se acceptă.

5.2. 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.

5.3. Fiecare operator are dreptul să restricționeze accesul în saloanele VIP în dependență de fluxul de pasageri și spațiul limitat.

5.4. Banca nu deține controlul asupra facilităților oferite de către saloanele VIP, orarul de lucru și personalul angajat în activitatea salonului VIP.

5.5. Banca va depune efortul maxim pentru a oferi toate beneficiile și confortul Deținătorilor cardului Priority Pass, însă Banca nu garantează că Deținătorul cardului Priority Pass va beneficia de toate facilitățile și confort maxim la momentul vizitei salonului VIP din aeroport.

5.6. Banca nu garantează că beneficiile și facilitățile enumerate vor fi disponibile la momentul vizitei salonului VIP de către Deținătorul cardului Priority Pass și însoțitorii săi.

5.7. 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.

5.8. În dependență de politica Saloanelor VIP, unde este permis accesul copiilor, pentru fiecare copil, vizita va fi taxată la prețul standard pentru adult, dacă nu sunt stipulate alte condiții de către Salonul VIP din aeroport.

5.9. Operatorul salonului VIP își rezervează 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.

5.10. 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 Priority Pass și/sau însoțitorii săi.

5.11. Opțiunea de aprovizionare cu alcool (unde permite legislația) este la discreția operatorului salonului VIP și în unele cazuri poate fi limitată. Deținătorul cardului Priority Pass este responsabil pentru costurile suportate pentru consumul, care nu este inclus în program.

5.12. Facilitățile ce se referă la Telefonie variază de la un operator la altul. Accesul gratuit este de obicei limitat la rețeaua locală. În dependență de politica operatorului, costurile pentru Telefonie, Internet, Fax, WiFi sunt setate de către Operatorul salonului VIP și Deținătorul de card este responsabil pentru costurile suportate.

5.13. Accesul în saloanele VIP este permis doar în baza biletului de avion și data accesului coincide cu data zborului indicată pe biletul avia al Deținătorului cardului Priority Pass. În afara Statelor Unite ale Americii biletele de avion urmează să fie însoțite de tichetul de îmbarcare, valabil pentru pasagerii, care au zboruri internaționale. Unele saloane VIP sunt localizate în zone ale aeroportului destinate spațiului Schengen, fapt ce denotă că accesul în aceste saloane este permis pentru pasagerii ce călătoresc doar în țările membre ale zonei Schengen (Austria, Belgia, Danemarca, Finlanda, Franța, Germania, Grecia, Olanda, Islanda, Italia, Luxemburg, Norvegia, Portugalia, Spania, Suedia).

5.14. Deținătorul cardului Priority Pass și/sau însoțitorii săi (inclusiv copiii) urmează să respecte ordinea și codul vestimentar stabilit de Operatorul salonului VIP. Orice adult, copilul căruia deranjează liniștea altor vizitatori poate fi lipsit de dreptul la acces și facilitățile oferite de Operatorul salonului VIP în aeroport.

5.15. 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.

5.16. Lista facilităților și serviciilor oferite de saloanele VIP, dar și lista saloanelor VIP participante în programul Priority Pass sunt enumerate în Manualul PP, care Deținătorul îl primește împreună cu cardul Priority Pass.

6. Pierderea sau furtul cardului

6.1. 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.

6.2. După identificarea Deținătorului, Banca va recurge la blocarea cardului Priority Pass în conformitate cu procedura stabilită de compania Priority Pass Ltd. Deblocarea cardului se efectuează la cererea clientului în termen de 3 zile lucrătoare de la data recepționării cererii.

6.3. Deținătorul este răspunzător financiar pentru toate vizitele efectuate la saloanele VIP din aeroporturi efectuate prin cardul Priority Pass, până la momentul blocării cardului de către compania Priority Pass Ltd în baza solicitării Băncii cu privire la evenimentele expuse în p.6.1..

7. Serviciile Concierge

7.1. Orice Deținător de card Platinum participă în Programul Concierge.

7.2. Deținătorul de card Platinum poate beneficia de informație referitor la călătorie, agrement, servicii business, ajutor de menaj, etc. în cadrul Programului Concierge.

7.3. Programul Concierge include:

7.3.1. Asistență în călătorii:

- a) transport/rezervare bilete;
- b) hoteluri/ rezervare;
- c) sălile VIP/ rezervare și prestare de servicii;
- d) chiria automobilelor și a altor mijloace de transport;
- e) asistență în traduceri;

7.3.2. Informații referitor la planificarea călătoriilor:

- a) vaccinare;
- b) vize;
- c) particularitățile țării/regiunii;
- d) asigurarea securității personale;
- e) starea vremii;

f) transmiterea mesajelor urgente;

g) aranjarea călătoriei;

7.3.3. Informații pentru aranjarea timpului de agrement:

- a) informații referitoare la restaurante/localuri/rezervări;
- b) informații referitoare la diferite evenimente culturale și sportive/ rezervări;
- c) rezervare bilete la cinematograful;

- d) informații referitoare la localurile de agrement și organizarea timpului liber;
- e) informații referitor la bunuri și servicii: comanda, achitarea, livrarea;
- f) serviciul taxi;

7.3.4. Servicii Business:

- a) aranjarea întâlnirilor de afaceri, chiria echipamentului pentru oficii, consultații referitor la etica corporativă în diferite regiuni;
- b) traducere scrisă a documentației;
- c) serviciul curierat;
- d) consultații și asistență în cazul pierderii documentelor de identitate;
- e) livrarea cadourilor;
- f) informații referitor la disponibilitatea medicamentelor în farmacii;

7.4. Pentru a solicita unul dintre serviciile din cadrul Programului Concierge, Deținătorul de Card urmează să contacteze Serviciul Concierge la număr:

7.5. a) **0800 6 1424** local (linie gratuită)

7.6. b) **+7 499 500 4417 internațional**

7.7. c) **+373 22 450603** - Serviciul Suport al băncii pentru a fi redirecționat către prestatorul de servicii Concierge. Deținătorul de Card Platinum poate beneficia de Serviciile Concierge la nivel mondial, oriunde serviciile respective sunt oferite.

7.8. Deținătorul de Card Platinum poate beneficia de Serviciile Concierge în perioada ce coincide cu perioada de valabilitate al cardului.

7.9. Doar Deținătorii de Card Platinum, care nu au atins vârsta de 76 ani la data intrării în vigoare sau la data de reînnoire a termenului de valabilitate a cardului Platinum vor fi eligibili pentru beneficii și/sau servicii oferite de Programul Concierge.

7.10. Plata pentru serviciile solicitate este efectuată de Deținătorul de Card Platinum, în modul stabilit de către International SOS și Deținătorul de Card.

7.11. Toate serviciile din cadrul Programului Concierge urmează să fie achitate către Furnizorul de servicii cu cardul Platinum în mod obligatoriu.

7.12. În cazul în care Deținătorul de Card Platinum nu are posibilitate să achite direct serviciile Furnizorului, Compania International SOS poate efectua plata din numele Deținătorului. Ulterior suma respectivă de mijloace bănești și suma comisionului încasat de către International SOS vor fi debitate din contul Deținătorului.

7.13. Compania International SOS își asumă dreptul să stabilească Furnizorul de servicii.

7.14. Serviciile Concierge sunt oferite în limbile rusă și engleză.

7.15. Serviciul este disponibil 7 zile în săptămână, 24/24.

7.16. Banca nu poartă răspundere de calitatea serviciilor oferite în cadrul Programului Concierge.

8. Dispoziții finale

8.1. Banca asigură confidențialitatea informației privind Deținătorul.

8.2. Banca va recurge la suspendarea și retragerea cardului, în cazul nerespectării Regulilor de către Deținător și/sau în cazul necesității verificării stării fizice a cardului, cu explicarea cauzei.

8.3. Deținătorul va restitui/compensa Băncii, în termen de 3 zile din momentul apariției, orice cheltuieli și/sau pierderi/pagube, cauzate Băncii prin încălcarea Regulilor de către Deținător.

8.4. Banca își rezervă dreptul de a refuza Deținătorului în emiterea sau reemiterea cardului, cu explicarea cauzei refuzului. În acest caz, Deținătorul nu este eliberat de răspunderea financiară pentru vizitele în saloanele VIP din aeroporturi deja efectuate prin cardul Priority Pass.

8.5. Banca nu poartă responsabilitate pentru cazurile de furt al cardului Priority Pass și utilizarea frauduloasă al acestuia.

8.6. Banca nu poartă responsabilitate pentru incomoditățile sau acțiunile cauzate de Operatorul saloanelor VIP din aeroporturi.

8.7. Despre orice situații nereflectate în prezentele Reguli sau situații, în care Deținătorul înfruntă dificultăți la utilizarea cardului Priority Pass, Deținătorul va apela la tel. **(+37322) 45-06-03**.

8.8. Banca își rezervă dreptul de a modifica Regulile și/sau *Tarifele* în mod unilateral, în orice moment.

Cu excepția cazurilor expres prevăzute de prezentele Reguli, informația despre efectuarea modificărilor la Reguli și/sau *Tarife* va fi adusă la cunoștința Deținătorului cu cel puțin 30 de zile calendaristice înainte de intrarea în vigoare a acestora, prin intermediul uneia sau mai multor metode, pe care le consideră aplicabile după caz :

- a) anunțuri în subunitățile băncii;
- b) anunțuri pe pagina web a băncii;
- c) anunțuri pe chitanțele eliberate de bancomatele băncii, etc.

Deținătorul cardului Priority Pass are dreptul să accepte sau să nu accepte noile condiții propuse de către bancă în modificarea Regulilor de utilizare a cardurilor și a tarifelor. În cazul în care deținătorul cardului Priority Pass nu este de acord cu modificările introduse, acesta este obligat să anunțe banca emitentă asupra opțiunii sale până la intrarea în vigoare a modificărilor și să rezilieze contractul cu banca. În cazul neanunțării opțiunii titularului contului curent pentru operațiuni cu carduri bancare în termenul specificat (30 zile) modificările se consideră acceptate.