



Общи условия за предоставяне на услуги по Програма Concierge на Mastercard

Услугата Mastercard Concierge предоставя на притежателите на карти Mastercard Platinum Credit екип от лични асистенти на разположение, за информация и помощ при организирането на личния и професионален живот. Услугата може да предостави, при поискване от Картодържател, резервиране на пътувания, ресторани, нощни клубове, билети за събития, развлекателни дейности и много други.

За достъп до Услугата правоимашците Картодържатели на Mastercard Platinum Credit, издадени от Алианц Банк България могат да се обадят и да говорят с личен асистент, предоставен от Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група. За да се регистрират за услугата, Картодържателите трябва да предоставят първите цифри на своята отговаряща на условията карта, своето име и фамилия и своите данни за контакт. След като се регистрират за услугата, притежателите на карти могат свободно да получат достъп до услугата, по телефона или чрез изпращане на имейл. Заявки по имейл могат да бъдат изпратени само ако Картодържателят е завършил регистрацията преди това.

Част А: Условия за ползване

Условия на Програмата

Настоящите условия се прилагат за всички услуги, поръчани на или предоставени на Картодържателя от Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група, и когато Картодържателят поиска услуги от Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група, той се съгласява, че тези условия се прилагат за тези услуги и неговата поръчка.

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ТЪЛКУВАНЕ

1.1 Съгласно настоящите условия се прилагат следните дефиниции:

Ползи: означава ползите, предоставени на членовете от доставчиците.

Условия: тези условия и техните изменения от време на време в съответствие с точка 9.5.

Член/Картодържател: лице, което е картодържател на карта Platinum Credit, регистрирано като член на Програмата.

Членство: означава членство в Програмата.

Членски клуб: означава Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група

Искане: означава искане, отправено от член към Quintessentially (UK) Limited и членове на неговата корпоративна група за организиране на доставката на стоки и / или услуги от трета страна от името на члена.

Услуги: означава услуги за управление на начина на живот, предоставяни от Quintessentially (UK) Limited и членове на неговата корпоративна група на членовете на Програмата като част от тяхното членство.

Доставчик: означава доставчик, ангажиран от Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група от името и като агент на член на Програмата за предоставяне на стоки и / или услуги на този член.

1.2 Съгласно настоящите условия се прилагат следните правила:

- а) дадено лице включва физическо лице, юридическо лице или неперсонифицирано дружество (независимо дали има или не отделно юридическо лице);
- (б) препратка към страна включва нейните лични представители, наследници или оправомощени правоприемници;
- (в) препратка към закон или законова разпоредба е препратка към такъв закон или законова разпоредба, изменен или новоприет. Позоваването на закон или законова разпоредба включва всяко подзаконово законодателство, прието във връзка със закон или законова разпоредба, изменено или новоприето;
- (г) всяка фраза, въведена от термините: включително, включва, по-специално или друг подобен израз, се тълкува като илюстративна и не ограничава смисъла на думите, предхождащи тези термини; и
- (д) препратка към писмено изявление или форма включва имейли.

2. ЗАЯВЛЕНИЯ ЗА ЧЛЕНСТВО

2.1 От Картодържателя се изисква да предостави точна лична информация, когато кандидатства за членство. Ако не го направи, това може да обезсили неговото Членство и всякакви последващи транзакции. Отговорността на Картодържателя за предоставяне на точна информация е текущо задължение и трябва незабавно да уведоми Quintessentially (UK) Limited и членовете на корпоративната група, в случай че каквато и да е информация, която предоставя във връзка с членството му, се промени.

2.2 Членството на Картодържателя е лично. Тойноси отговорност и гарантира, че никой (освен неговият личен асистент от негово име, където е приложимо) не използва неговото членство.

2.3 Quintessentially (UK) Limited предприема всички разумно необходими стъпки, за да гарантира, че данните се обработват сигурно и в съответствие с политиката за поверителност на Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група, допълнителни данни, за които са посочени в точка 10.1. Цялата информация, която Картодържателят предоставя, се съхранява на защитени сървъри на Quintessentially (UK) Limited. Всички платежни транзакции, извършени от Quintessentially (UK) Limited или от избрания от него доставчик на услуги за

обработка на плащания, се криптират с помощта на технологията Secure Sockets Layer

3. ДОСТАВКА НА УСЛУГИ

3.1 Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група предоставят Услугите на Члена по време на неговото членство в съответствие с конкретните искания на Члена, при условие че Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група не трябва да предоставят или улесняват доставката на стоки и / или услуги, които според тяхно усъмнение може да нарушаат приложимите закони, стандарти и / или разпоредби или да нарушаат добрите нрави в съответната юрисдикция.

3.2 Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група трябва да полагат разумни усилия да спазват всички определени дати за изпълнение, като тези дати са само прогнозни и времето не трябва да е от съществено значение за изпълнението на каквото и да е Услуги.

3.3 Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група имат право да правят всякакви промени в Услугите, които са необходими за спазване на приложимото законодателство или изисквания за безопасност, или които не оказват съществено влияние върху естеството или качеството на Услугите, и Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група уведомяват Члена за всяко такова събитие.

3.4 Извън нормалното работно време (или ако се изисква друго от време на време), през което услугите се предоставят на български език, заявките за членство и / или заявките могат да бъдат пренасочени към алтернативен офис за съдействие на Quintessentially (UK) Limited и членове на неговата корпоративна група. По това време услугите се предоставят на английски език.

3.5 Членът се съгласява, че Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група си запазват правото да приемат комисионни при доставка на продукти или извършване на услуги, от който и да е доставчик.

3.6 Телефонните обаждания до Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група могат да бъдат наблюдавани или записвани с цел обучение и контрол на качеството.

3.7 Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група предоставят услугите, като полагат дължими грижи и умения и, доколкото това е приемливо възможно, в съответствие с Искането и приемливите инструкции на Члена.

3.8 Ресторанти и клубове:

(а) Когато Членът използва услугата за резервация на ресторант, той упълномощава Quintessentially (UK) Limited да дебитира неговата платежна карта за всеки депозит, платен от Quintessentially (UK) Limited на ресторанта от името на Члена, който е удържан в резултат на анулирането на резервацията.

(б) Когато Членът използва услугата за резервация на ресторант, той се съгласява, че когато анулира резервация за ресторант в рамките на 24 часа от момента на

извършване на резервацията в ресторана, няма право на възстановяване на суми, платени за осигуряване на резервацията, включително на връщане на депозита за направената резервация.

(c) Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група си запазват правото да отказват заявки за ресторани от Членове, ако Членовете многократно не успят да спазят своите резервации или непрекъснато нарушават политиките за анулиране.

(г) Достъпът на Членове до което и да е помещение на клуб, е изцяло по собствена преценка на доставчика на клуба и Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група не носят отговорност, когато на Член се откаже достъп до клуб.

3.9 Билети:

(а) Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група може да са в състояние да получат „най-добрите билети“ за Члена във връзка с разпродадени събития чрез някой от партньорите си –агенти за доставка на билети. Членът трябва да обърне внимание, че като инструктира Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група да получат такива билети от негово име, той се съгласява да закупи билети над номиналната стойност и общите разходи могат да включват такса за обслужване на Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група по отношение на предоставянето на услуги за осигуряване на билети за него. Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група не са продавачът на билетите и не носят отговорност за изпълнението на поръчката на Члена.

(б) Всички такива билети и партньори - билетни агенти (които представляват продавачът по отношение на транзакцията) имат свои собствени условия (с които Членът е необходимо да се запознае). Такива условия могат да предвиждат, че продажбите на билети са окончателни и не се връщат суми след извършване на покупката. Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група няма да могат да предоставят на Члена възстановяване или да получат такова възстановяване от негово име.

(в) В случай че шоу бъде отменено директно от изпълнителя / организатора, може да е възможно да се получи възстановяване на номиналната стойност на съответните билети.

(д) Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група или техен партньор – агент за доставка на билети ще изпращат билетите на Членачрез агенти за доставка на стандартни цени. Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група не носят отговорност за неизпълнение от страна на доставчиците да доставят билети.

4. ПОДАВАНЕ НА ЗАЯВКА

4.1 Членовете могат да подават заявки по телефона (което не включва текстови съобщения) или по електронна поща, след като Членът е регистриран.

4.2 Необходимо е Членовете винаги да се свържат първо със своя основен офис, за да могат да управляват своите заявки (включително международни заявки).

4.3 Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група, действайки разумно, си запазват правото да оттеглят някоя от Услугите и/или да отказват да приемат каквото и да било Искания по свое усмотрение.

4.4 Когато Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група не са в състояние или не са длъжни да се справят с някое искане, те ще информират Члена възможно най-скоро.

4.5 Членовете се ангажират, че всички данни, които предоставят на Quintessentially (UK) Limited с цел резервация, поръчка или закупуване на продукти или услуги, са верни, че Mastercard картата, която Членът използва от време на време, е негова собствена и че има достатъчно средства за покриване на разходите за продукта или услугата.

4.6 От време на време за поръчката или предоставянето на определени услуги, продукти или предимства може да се наложи плащане на такса за обслужване от Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група или такса за обработка (за която Членът ще бъде уведомен предварително и която може да варира между Quintessentially (UK) Limited и офисите на членове на корпоративната група) и в такъв случай Членът упълномощава Quintessentially (UK) Limited и членовете на корпоративната му група да дебитират картата Mastercard с всички подобни такси за обработка или, алтернативно, да фактурират Члена по отношение на такива такси.

5. АНУЛАЦИИ, ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ И ВРЪЩАНЕ

5.1 Членът признава, че договорът за доставка на стоки и/или услуги, направен в резултат на заявка, е между Члена и съответния доставчик и че Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група не са страна по такъв договор. Анулирането на договори с доставчици трябва да бъде адресирано директно до доставчика и ще бъде предмет на съответните политики на доставчика.

5.2 Ако заявен конкретен продукт или услуга не е налице, Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група могат да предложат на Члена заместващи продукти или услуги с подобно описание и стандарт. Членът може по свое усмотрение да откаже приемането на такива заместващи продукти и/или услуги и да поиска пълно възстановяване в случай, че вече е извършено плащане до Доставчика за недостъпният продукт или услуга.

5.3 Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група не носят отговорност за неточни или подвеждащи описания.

5.4 Плащането за всички продукти и услуги е дължимо незабавно след приемане на поръчката от съответния доставчик.

5.5 Също така, Членът приема, че за стоки, закупени от негово име от Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група директно от Доставчик, връщането и замяната ще бъдат предмет на условията на този Доставчик и връщането или замяната на закупените стоки не винаги могат да бъдат позволени. При обстоятелства, при които от Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група се изисква да предоставят конкретен артикул за Член, Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група информират Члена за политиката за възстановяване и замяна на този доставчик предварително. Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група не носят отговорност пред Члена, когато доставчик не приеме връщането или замяната на артикул.

5.6 Отговорност единствено на Члена е да запази всички доказателства за връщане на стоки на доставчик. Препоръчително е връщането на стоките да се извърши чрез регистрирана доставка или по друг подобен начин, за да може да се установи датата на изпращане на пратката с върнатата стока и да се проследи връщането.

5.7 Quintessentially (UK) Limited ще информира Члена, веднага щом разбере, че възстановяването на сумата за поръчката е обработено от Доставчика.

5.8 Когато поръчките се доставят извън ЕС, всички приложими мита и данъци върху продажбите не подлежат на възстановяване чрез Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група. Отговорността за възстановяване на такива суми е изцяло на Члена. Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група не носят отговорност за предмети, държани от митнически или гранични агенции.

5.9 При използване на първокласни куриерски услуги, и в случай, че Членът не е на посочения адрес за доставка, за да получи своята поръчка в определеното време, за Члена може да възникнат допълнителни такси за последващи опити за повторна доставка на стоките.

6. ДОСТАВЧИЦИ

6.1 Доставчиците са отговорни да предоставят услугите и продуктите на Члена, които той иска от Quintessentially (UK) Limited да поръчва от негово име от време на време. Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група ще комуникират с доставчиците от името на Члена, освен ако не е по-подходящо Членът да се свърже директно с доставчика.

6.2 Доставчиците могат да наложат свои собствени условия, които във всеки случай се отнасят до доставката на стоки и/или услуги от този доставчик до Члена, и тези условия ще бъдат обвързвачи за Члена по време на подаване на поръчката.

6.3 Когато Член поръчва продукт или услуга или получава достъп до определена Полза, може да се наложи Членът да предостави данните за своята Mastercard Platinum. Ако Член поиска и упълномощи Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група да използват неговата Mastercard Platinum, за да платят на доставчик за продукти или услуги, Членът приема и се съгласява, че Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група не носят

никаква отговорност по отношение на използването на картата Mastercard Platinum, предоставена на Quintessentially (UK) Limited при условие че Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група действат в съответствие с инструкциите, дадени от Члена във връзка с това.

6.4 Членовете потвърждават, че съответните облаги/ползи са в зависимост от наличността и могат да се променят от време на време без предизвестие.

7. ОГРАНИЧЕНИЕ НА ОТГОВОРНОСТТА

7.1 Нищо в настоящите условия не ограничава или изключва отговорността на Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група за:

- а) смърт или телесна повреда, причинени от небрежност или небрежност на негови служители, агенти или подизпълнители;
- (б) измама или измамно представяне; или
- (в) нарушение на условията, имплементирани в раздел 2 от английския Закон за доставка на стоки и услуги от 1982 г.

7.2 Предмет на точка 7.1:

- а) Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група не носят отговорност пред Члена, независимо произтичаща от договор, за непозволено увреждане (включително груба небрежност), нарушение на законово задължение или по друг начин, за всяка загуба на печалба, загуба на бизнес, или други подобни загуби, пропуснати ползи загуби от неизпълнен договор, поради грешна интерпретация на данни или информация, пряка или непряка, или никакви специални, косвени, последващи или чисто икономически загуби, разходи, щети, такси или разходи, възникнали от или във връзка с неговото членство; и

7.3 Договорът за доставка на продукти или услуги, склучен от Члена е сключен само със съответния доставчик. Quintessentially (UK) Limited и членове на неговата корпоративна група действат като агент на Доставчика и, ако не е изрично предвидено друго, всички права и средства за обжалване на Члена са към Доставчика.

7.4 Членовете приемат, че всеки договор, склучен от Член с който и да е доставчик, е отделен договор. Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група отхвърлят всякаква отговорност за всяко действие или бездействие, на който и да е доставчик или всякакви загуби, претърпени от Член в резултат на никакво действие или бездействие на доставчик, независимо дали са уговорени или не чрез Quintessentially (UK) Limited и членове на неговата корпоративна група.

7.5 Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група не носят отговорност пред Членовете за каквото и да било загуби, щети, разходи, разноски или други искове за обезщетение, произтичащи от Заявителя или каквото и да е инструкции, предоставени от Член, които са непълни, неверни или неточни или произтичат от късното им пристигане или непристигдане.

7.6 Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група не носят отговорност пред Членовете или няма да се счита, че са в нарушение на настоящите Условия поради забавяне на изпълнението или неизпълнение на което и да е задължение от страна на Quintessential (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група във връзка с Услугите, ако забавянето или неизпълнението се дължат на някаква причина извън разумната грижа от страна на Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група.

7.7 Приложението на всякакви гаранции или други условия, произтичащи от закон или от обичайното право, се изключва, доколкото е нормативно разрешено, освен ако обратното не е изрично посочено в настоящите Условия.

7.8 Клауза 8 ще продължи да действа и след прекратяване на настоящите условия.

8. ВЛИЗАНЕ В СИЛА И ПРЕКРАТЯВАНЕ

8.1 Настоящите условия влизат в сила и обвързват Члена, Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група (UK) Limited след приемане от Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група на членството на Картодържателя. Настоящите условия са приложими за срока на членството на Картодържателя и престават да действат само след изтичане или прекратяване на членството. Членовете се съгласяват, че техните права и средства за защита съгласно тези Условия ще бъдат единствено срещу Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група (UK) Limited и никоя друга организация.

9. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

9.1 Поверителност и защита на данните

Услугите и членството на Картодържателя са обект на политиката за поверителност на Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група, включенав тези Условия, която се прилага по всяко време във връзка с всички данни, които събираме от Членовете.

9.2 Възлагане и подизпълнение:

(а) Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група могат по всяко време да възлагат, прехвърлят, упълномощят, възложат на подизпълнител или по какъвто и да е друг начин се разпоредят с всички или част от техните права съгласно настоящите условия и могат да възлагат на подизпълнители или да делегират по какъвто и да е начин някои или всички техни задължения съгласно настоящите условия към всяка трета страна или агент.

(б) Членът не може, без предварителното писмено съгласие на Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група, да възлага, прехвърля, упълномощава, възлага на подизпълнители или сключва сделки по какъвто и да е друг начин с всички или част от неговите права или задължения по тези Условия.

9.3 Отказ:

(а) Отказът от което и да е право съгласно настоящите Условия е ефективен само ако е в писмена форма и не се счита за отказ от всяко последващо нарушение или неизпълнение. Никакво неизпълнение или забавяне от която и да е от страните при упражняване на право или средство за защита съгласно настоящите Условия или

по закон не представлява отказ от това или друго право или средство за защита, нито възпрепятства или ограничава по-нататъшното му упражняване. Нито единично, нито частично упражняване на такова право или средство за защита не може да попречи или ограничи по-нататъшното упражняване на това или друго право или средство за защита.

(б) Освен ако не е предвидено друго, правата, произтичащи от тези условия, са кумулативни и не изключват правата, предвидени от закона.

9.4 Разделност

(а) Ако съд или друг компетентен орган установи, че която и да е разпоредба от настоящите Условия (или част от която и да е разпоредба) е невалидна, незаконосъобразна или неприложима, тази разпоредба или частична разпоредба, доколкото се изисква, се счита за различна и валидността и приложимостта на другите разпоредби на настоящите условия няма да бъдат засегнати.

(б) Ако някоя невалидна, неприложима или незаконна разпоредба на настоящите Условия би била валидна, изпълняема и законна, ако част от нея бъде заличена, разпоредбата се прилага с минималните изменения, необходими, за да я направи законна, валидна и изпълняема.

9.5 Изменения: Quintessentially (UK) Limited и членовете на неговата корпоративна група могат да променят тези Условия от време на време и Членовете ще бъдат своевременно уведомявани за промените от издателя на картата. Ако Членът продължи да използва членството, това ще представлява, че той приема такива промени в настоящите условия.

9.6 Без партньорство: Нищо в настоящите Условия няма за цел или ще се счита, че създава партньорство или съвместно предприятие от какъвто и да е вид, между която и да е от страните, нито конституира някоя страна като агент на друга страна за каквато и да е цел. Никоя страна няма право да действа като агент за или да обвързва другата страна по какъвто и да е начин.

9.7 Трети страни: Лице, което не е страна по настоящите Условия, няма да има никакви права съгласно или във връзка с тях.

9.8 Приложимо право и юрисдикция: Тези условия и всеки спор или иск, произтичащи от или във връзка с тях или техния предмет или съставяне (включително извън договорни спорове или искове), се ureждат и тълкуват в съответствие с английския закон, а страните неотменимо се подчиняват на изключителната юрисдикция на съдилищата на Англия и Уелс.

Част Б: ПОЛИТИКА ЗА защита на личните данни

Повече за Политиката за защита на личните данни, можете да намерите на:

<https://www.concierge-mc.com/en/index.html>