

**REGULAMENTUL PROGRAMULUI**  
**„Visa Premium – Home Assistance / Car Assistance”**

**Art. 1 - INFORMATII GENERALE**

*Programul „Visa Premium Home Assistance / Car Assistance” reprezinta o facilitate intrinseca a oricarui card de credit, debit Visa Gold, Visa Platinum si Visa Signature eliberat in Romania de catre una din bancile emitente a acestor carduri individualizate in mod expres la Pct.1.2. din prezentul Regulament. Programul nu constituie o campanie publicitara sau promotie publicitara ci se incadreaza in sfera beneficiilor atasate cardurilor inscrite in program.*

1. Programul „Visa Premium Home Assistance / Car Assistance” (denumita in continuare „Programul”) este realizat in numele si pentru Visa Europe Services Inc. de catre SC CONSIERGO SA cu sediul social in Romania, Voluntari, Ilfov, Str. Erou Iancu Nicolae nr. 147, inregistrata la Oficiul Registrului Comertului sub nr. J23/1308/2011, CIF: RO28481028, Nr. Operator de date cu caracter personal: 25194 , reprezentata legal de Carmen Voicu, in calitate de administrator, numita in continuare “Organizator”.
2. La acest Program participa orice card de credit, debit Visa Gold, Visa Platinum si Visa Signature eliberat in Romania de catre una din urmatoarele banci (denumite in continuare, in mod colectiv, „Bancile” si, in mod individual, „Banca”):
  - 1) ALPHA BANK ROMANIA S.A.
  - 2) BANCA COMERCIALA ROMANA S.A.
  - 3) BANCA TRANSILVANIA S.A.
  - 4) BRD - GROUPE SOCIETE GENERALE S.A.
  - 5) CREDIT EUROPE BANK ROMANIA S.A.
  - 6) ING BANK NV AMSTERDAM – SUCURSALA BUCURESTI
  - 7) MARFIN BANK ROMANIA S.A. / VISTA BANK ROMANIA
  - 8) OTP BANK ROMANIA S.A.
  - 9) PIRAEUS BANK ROMANIA S.A. / FIRST BANK S.A.
  - 10) UNICREDIT BANK S.A.
  - 11) LIBRA BANK S.A.
  - 12) RAIFFEISEN BANK S.A.
  - 13) CEC BANK S.A.
  - 14) ORANGE MONEY S.A.
  - 15) INTESA SAN PAOLO BANK
3. Programul se va desfasura conform prevederilor prezentului regulament („Regulamentul”) care este obligatoriu pentru toti detinatorii actuali si viitori de carduri de credit, debit Visa Gold, Visa Platinum si Visa Signature eliberate in Romania de catre una din Banci.
4. Prin participarea la acest Program, se prezuma cunoasterea prezentului Regulament si acordul detinatorului/utilizatorului, inclusiv a detinatorilor viitori. Detinatorii cardurilor se obliga sa respecte si sa se conformeze tuturor termenilor, conditiilor si prevederilor prezentului Regulament.

**Art. 2 - DURATA SI LOCUL DE DESFASURARE**

5. Programul este valabil si se desfasoara pe teritoriul Romaniei, acoperirea aferenta serviciilor mentionate in prezentul Regulament.
6. Programul va incepe pe data de 1 Octombrie 2023 si va dura pana la 30 Septembrie 2024.

### **Art. 3 - REGULAMENTUL**

7. Regulamentul este disponibil oricarui solicitant, in mod gratuit, pe intreaga durata a Programului, pe website-ul [www.visa.ro](http://www.visa.ro).
8. Potrivit liberei decizii a Organizatorului, Programul poate fi mediatizat in scopul informarii publicului, inclusiv prin intermediul unor materiale publicitare si/sau cu rol informativ. Informatiile pe care astfel de materiale le pot contine vor fi interpretate in conformitate cu prevederile prezentului Regulament.
9. Organizatorul isi rezerva dreptul de a modifica si/sau completa Regulamentul, precum si dreptul de a suspenda si/sau inceta si/sau intrerupe desfasurarea Programului cu conditia instiintarii utilizatorilor cu privire la orice modificare a vreuneia din prevederile acestuia precum si cu privire la suspendarea/incetarea/intreruperea Programului. Orice modificari/ completari aduse prevederilor acestui Regulament precum si oricare alte notificari cu privire la Program vor fi cuprinse in acte aditionale si vor fi disponibile catre public pe website-ul [www.visa.ro](http://www.visa.ro).

### **Art. 4 - DREPT DE PARTICIPARE**

10. Programul se adreseaza exclusiv persoanelor fizice cu varsta de peste 18 ani, in interes personal, detinatori de carduri **Visa Gold, Visa Platinum si Visa Signature (fizice sau juridice) emise de una din Bancile mentionate la articolul 1.2** (denumite in continuare carduri „Visa Premium”), care accepta termenii si conditiile prezentului Regulament.
11. Acordarea beneficiilor aferente programului desfasurat in parteneriat cu **Consiergo S.A.** se va efectua prin utilizarea cardurilor Visa Premium pentru achizitionarea de servicii prin intermediul acestui colaborator.

### **Art. 5 - MECANISMUL DE DESFASURARE**

Conditii specifice ale Programului:

5.1 Servicii de asistență rutieră inclusiv remorcare de urgență si 30% reducere la urmatoarele trei tipuri de abonamentele de asistență rutieră. Pentru accesarea ofertei specifice este obligatorie contactarea Consiergo S.A. la [car@consiergo.ro](mailto:car@consiergo.ro), **de luni până vineri în intervalul 9:00 - 18:00;**

1. **Abonament Asistență Rutieră 24/7** suport telefonic sau online – **69,30 RON / an** +TVA (pretul include reducerea de 30%) include:
  1. – tractare în caz de accident imobilizator pe intreg teritoriul Romaniei,
    - Transportul autoturismului avariat pana la service – ul ales, fara limita de km
    - Recuperarea gratuita a masinii avariate din afara carosabilului
    - Depozitarea fara costuri a masinii avariate pentru maxim 3 zile calendaristice
    - Numar de evenimente nelimitate pe durata de valabilitate de 1 an a abonamentului
  2. – tractare in caz de defectiune tehnica pe intreg teritoriul Romaniei
    - Transportul autoturismului catre cel mai apropiat service autorizat pentru marca
    - Depanarea ( alimentare baterie, remediere pana)
    - Maxim 2 interventii pe toata durata de valabilitate de 1 an

2. **Abonament Mobilitate** – asistență rutieră 24/7 ( de mai sus ) in plus mașină de înlocuire, clasă mică pentru 7 zile – **125,30 RON / an +TVA** (pretul include reducerea de 30%);
3. **Abonament Mobilitate Plus** – asistență rutieră 24/7 ( de mai sus) in plus mașină de înlocuire, clasă similară pentru 10 zile – **209,30 RON / an +TVA** (pretul include reducerea de 30%);

Abonamentul de asistenta rutiera trebuie solicitat si activat inainte de producerea evenimentelor si are valabilitate 1 an din momentul activarii.

### Conducator Auto Autorizat

- a. Produsele de asistenta rutiera se adreseaza tuturor persoanelor fizice sau juridice domiciliata sau rezidente in Romania;
- b. Un conducator auto autorizat va insemna toti conducatorii auto autorizati de proprietarul autovehiculului;
- c. Conducatorul auto autorizat trebuie sa aiba varsta de minimum 18 ani si permis de conducere valabil;
- d. Nu se vor acorda serviciile de asistenta rutiera persoanelor aflate sub influenta bauturilor alcoolice, drogurilor, substantelor halucinogene;
- e. Nu se vor acorda serviciile de asistenta rutiera autoturismelor fara drept de circulatie pe drumurile publice (autoturisme cu ITP expirat, polita RCA expirata).

### Autovehicule Eligibile

- a. Autoturisme de pasageri, pana in 9 locuri fara limita de varsta sau kilometri, inmatriculate in Romania, avand inspectia tehnica periodica (ITP) si asigurarea obligatorie RCA valabile la momentul incidentului;
- b. Autovehicule avand urmatoarele: masa maxima admisa a ansamblului 3500 kg, lungimea maxima 7000 mm, inaltimea maxima 2400 mm.

### Autovehicule Excluse

- a. Autovehiculele a caror masa pe ansamblu depaseste 3500 kg, lungimea maxima 7000 mm si inaltimea maxima 2400 mm;
  - b. Autovehiculele care prezinta orice tip de modificari care nu sunt acceptate de legislatia circulatiei rutiere din Romania;
  - c. Autovehiculele de competitii moto-sportive, autovehicule care se antreneaza sau participa la competitii moto-sportive;
  - d. Autovehiculele avariate in cazul in care avaria este cauzata de defectiunea remorcii tractate;
  - e. Autovehiculele avariate in cazul in care avaria acestuia este cauzata de incarcatura transportata;
  - f. Autovehicule care nu sunt in conformitate cu legislatia rutiera din Romania.
- 
2. Servicii de asistenta la domiciliu si intretinere corectiva ce includ urmatoarele tipuri de servicii.:
    1. Interventii/Reparatii la Instalatii electrice
    2. Interventii/Reparatii la Instalatii sanitare
    3. Interventii/Reparatii la Feronerie
    4. Interventii/Reparatii la HVAC
    5. Mici lucrari de reparatii interioare sau exterioare locuintei.

6. Toate aceste servicii sunt destinate posesorului cardului si sunt restranse la locuinta posesorului cardului.

Pentru accesarea ofertei specifice este obligatorie contactarea Consiergo S.A. la [home@consiergo.ro](mailto:home@consiergo.ro). de luni pana vineri in intervalul 9:00 – 18:00

1. reducere de 20% la manopera pentru aceste interventii la domiciliu cu acoperire națională, referitoare la electrice, sanitare, feronerie, aer condiționat , și mici reparații la domiciliu
2. piesele de schimb necesare interventiilor la domiciliu sunt agreate impreuna cu clientul si nu sunt purtatoare de discount.
3. Solicitarile sunt preluate de luni pana vineri, in intervalul 9.00 – 18.00 si programarea interventiilor se face prin programare in zilele lucratoare, in aceleasi intervale orare, de luni – vineri, exceptie sarbatorile legale si de weekend.

#### **Art 6 - LIMITAREA RASPUNDERII**

- a. Organizatorii sunt indreptatiti sa ia toate masurile necesare in caz de tentative de fraudă a sistemului, abuz sau orice alte tentative care ar putea afecta imaginea VISA sau a acestui Program.
- b. Organizatorii Programului nu vor avea nicio raspundere si nu vor putea fi implicati in niciun litigiu in ceea ce priveste eventualele cheltuieli suplimentare suportate de catre detinatorii de carduri VISA Premium – Beneficiari ai acestui program.

#### **Art. 7 - PRELUCRAREA DATELOR PERSONALE**

- c. Organizatorul se obliga sa pastreze confidentialitatea datelor cu caracter personal ale participantilor la Program si sa respecte prevederile din Legea nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date (denumita in continuare „Legea nr. 677/2001”) precum si oricare prevederi legale aplicabile.
- d. Prin participarea la Program participantii – detinatori de carduri – sunt de acord in mod expres cu prevederile prezentului Regulament, inclusiv cele cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal, si anume ca numele, prenumele, codul BIN atasat cardului VISA care face obiectul Programului sa fie prelucrate pentru ca acestia sa fie verificati si validati ca participanti in cadrul Programului.
- e. Organizatorul se obliga sa nu dezvaluie datele cu caracter personal niciunei terte parti, cu exceptia partenerilor sai contractuali si doar pentru scopurile mentionate in cadrul prezentului Regulament.
- f. Datele personale mentionate mai sus pot fi dezvaluite (i) detinatorilor de carduri participanti la Program, la solicitarea acestora, (ii) autoritatilor, in conformitate cu prevederile legale, (iii) partenerilor contractuali ai Organizatorului pentru scopurile prezentului Regulament.
- g. La solicitarea scrisa, semnata si datata a detinatorului unui card VISA Premium participant in cadrul Programului si trimisa catre Departamentul Relatii Clienti a CONSIERGO S.A., Str.Erou Iancu Nicolae, nr. 147, Voluntari, Ilfov, o data pe an, in mod gratuit, CONSIERGO S.A. va confirma daca proceseaza sau nu datele persoanei respective sau va inceta prelucrarea acestora. Mai mult, CONSIERGO SA la solicitarea detinatorilor de carduri VISA Premium participanti la program va corecta, updata, bloca, sterge sau va transforma in date anonime toate datele utilizate cu incalcarea prevederilor Legii nr. 677/2001.

- h. Organizatorul va prelucra datele personale ale solicitantilor si participantilor pe durata Programului si pentru o perioada de 30 zile dupa incetarea Programului in ceea ce priveste datele personale ale participantilor.
- i. Organizatorul va respecta toate drepturile acordate participantilor la Program de Legea nr. 677/2001 , respectiv dreptul la informare, dreptul de acces la date, dreptul de interventie asupra datelor, dreptul de a se opune ca date care ii vizeaza sa faca obiectul unei prelucrari, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale, precum si dreptul de a se adresa justitiei.
- j. Adresa de primire a cererilor legate de date personale este Departamentul Relatii Clienti a CONSIERGO SA, Str. Erou Iancu Nicolae nr. 147, Voluntari, Ilfov, sau prin transmiterea unui mesaj electronic la adresa de email office@consiergo.ro.

#### **Art. 8 - INCETAREA / INTRERUPEREA PROGRAMULUI. FORTA MAJORA**

- k. Programul poate inceta inainte de implinirea perioadei prevazute in cazul producerii unui eveniment ce constituie forta majora, inclusiv in cazul imposibilitatii Organizatorului, din motive independente de vointa sa, de a asigura desfasurarea in bune conditii a Programului.
- l. Forta majora inseamna orice eveniment care nu poate fi prevazut, controlat sau remediat de catre Organizator, inclusiv imposibilitatea Organizatorului din motive independente de vointa sa si a carui aparitie il pune pe acesta din urma in imposibilitatea de a-si indeplini obligatiile asumate prin Regulament.
- m. Programul mai poate inceta inainte de implinirea perioadei stabilite ori poate fi suspendat oricand in baza liberei decizii a Organizatorului, cu conditia ca acesta sa comunice in prealabil o astfel de situatie si cu respectarea prevederilor Art. 3.3. de mai sus.

#### **Art. 9 - LITIGII**

- n. Eventualele litigii aparute intre Organizator si participantii la program cu privire la orice aspect legat de desfasurarea Programului se vor solutiona pe cale amiabila, iar in cazul in care aceasta nu va fi posibila, litigiile vor fi solutionate in instantele judecatoresti romane competente din municipiul Bucuresti.
- o. Eventualele reclamatii legate de derularea Programului se pot trimite pe adresa Organizatorului in termen de maxim 10 zile lucratoare de la data aparitiei temeiului reclamatiei.. Dupa expirarea acestui termen, Organizatorul nu va mai lua in considerare nicio reclamatie.

#### **Art. 10 - ALTE CLAUZE**

- p. Deciziile Organizatorului privind Programul sunt finale si aplicabile tuturor detinatorilor de carduri VISA Premium participantii la program.
- q. Organizatorul este indreptatit sa ia toate masurile necesare in caz de tentativa de frauda a sistemului, abuz sau orice alte tentative care ar putea afecta imaginea sau costurile pe care le implica organizarea si desfasurarea Programului „Visa Premium Home Assistance / Car Assistance”. Tentativele de frauda vor conduce la pierderea beneficiilor detinatorului de card VISA Premium.
- r. Daca sunt identificate persoane care au influentat sau care au facilitat beneficierea de invitatie in cadrul Programului, incalcand prevederile prezentului Regulament, Organizatorul are dreptul de a cere dezdaunarea integrala, ce are legatura cu o asemenea incalcare si de a actiona in instanta respectivelor persoane, atat prin actiuni civile, cat si prin plangeri penale, in vederea recuperarii prejudiciilor cauzate.