

APROBAT

de Comitetul de conducere al Băncii
proces – verbal nr.60 din 04.11.2021

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

Cuprins:

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

1. Dispoziții generale

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

2. Noțiunile utilizate

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

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

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

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

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

3. Serviciul Concierge

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

3.2. Serviciul Concierge este oferit deținătorilor de carduri Premium.

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

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

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

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

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

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

Lista serviciilor oferite de Programul Concierge este descrisă mai jos.

Descrierea serviciilor Concierge:

Servicii informaționale	➤ Informații despre orarul curselor aeriene, autobuse, tren; ➤ Informații/date de contact la instituții medicale/spitale, Centre SPA; ➤ Informații despre curs valutar, prognoza meteo; ➤ Program teatru și cinema; ➤ Serviciul informațional de afaceri (căutare locații pentru conferințe, curs valutar, traducător, informații despre bănci, bancomate); ➤ Date de contact ale diferitor organizații; ➤ Ultimele noutăți și alte informații (la solicitare);
Rezervări și organizare evenimente	➤ Căutare/rezervare restaurante oriunde în lume; ➤ Organizarea diferitor evenimente la solicitare (zile de naștere, evenimente de familie etc.); ➤ Procurare / rezervare bilete / înregistrări la orice evenimente (concerte, cinema, cluburi de noapte, teatre, seminare, curse de cai, evenimente sportive, evenimente de modă, evenimente de caritate); ➤ Obținerea gratuită a statutului de membru la cele mai selecte cluburi;
Odihnă și călătorii	➤ Rezervarea, procurarea și livrarea biletelor de avion / tren; ➤ Rezervare camere de hotel oriunde în lume; ➤ Asistență în planificarea vacanței (excursii, servicii de ghid, comandare transfer (de exemplu: aeroport - hotel); ➤ Sfaturi despre călătorii; ➤ Asistență în caz de pierdere a bagajelor oriunde în lume; ➤ Asistență în planificarea week-end (selectare evenimente, locuri pentru a vizita);
Servicii de somelier	➤ Servicii profesionale de somelier (căutarea vinurilor selecte, asistență în colecționarea vinurilor, organizarea participării la diverse evenimente);
Căutare și livrarea bunurilor	➤ Căutarea, procurarea și livrarea bunurilor oriunde în lume; ➤ Livrarea produselor alimentare; ➤ Comanda și livrare flori;

și serviciilor	➤ Căutarea și livrarea medicamentelor și preparatelor medicale; ➤ Comanda diverse servicii din numele Deținătorului oriunde în lume; ➤ Căutare cărți și monede rare; ➤ Căutare tablouri și obiecte de artă;
Prestare servicii menajere	➤ Chirie apartamente / case; ➤ Recrutare personal de casă (bucătar, bonă, tutore, șofer, paznic, asistent medical); ➤ Servicii de curățenie; ➤ Servicii de curățătorie (haine, încălțăminte, textile, covoare etc.); ➤ Servicii de design floristic interior și exterior, servicii de grădinărit; ➤ Organizare mutare; ➤ Reparația și întreținerea aparatelor de uz casnic; ➤ Alte servicii, la solicitare;
Servicii proactive	➤ Servicii proactive (în baza calendarului, de exemplu, în fiecare sâmbătă la orele 9:00 – programare la antrenament sportiv); reminder personal despre evenimente importante (zile de naștere, programări la medic, etc.);
Cadouri	➤ Selectarea și livrare cadouri în aproape orice loc din lume; ➤ Organizarea surprizelor; ➤ Căutare de obiecte rare;
Informații despre reduceri și avantajele MasterCard	➤ Reduceri și oferte speciale; ➤ Posibilitatea de a deveni membru în cluburi selecte; ➤ Alte informații;
Redirecționare apeluri	➤ Conectarea telefonică cu Serviciul suport 24/24 al Băncii; ➤ Conectarea telefonică cu liniile telefonice MasterCard; ➤ Conectarea telefonică cu alți furnizori de servicii pe teritoriul R. Moldova;
Alte informații	➤ Date de contact ale Băncii / Serviciului suport; ➤ Locația bancomatelor, posibilitatea de a obține prin SMS informația despre cel mai apropiat bancomat; ➤ Asistență informațională în cazul unei tranzacții frauduloase; ➤ Alte informații, la solicitare.
Posibilitatea de a conecta o altă persoană	➤ Posibilitatea de a conecta gratuit, la solicitare, la serviciul Concierge o altă persoană (asistentul personal, soț/soția).

3.7. Serviciul Concierge devine disponibil Deținătorului în termen de 10 zile din momentul primirii cardului Premium și este valabil pentru toată perioada de valabilitate a cardului;

3.8. Deținătorul de card Premium are posibilitatea să conecteze gratuit la serviciile Concierge o altă persoană. În acest scop, Deținătorul contactează serviciul Concierge de pe numărul de telefon mobil personal (furnizat Băncii la conectarea Serviciului Concierge) și solicită conectarea la Serviciul Concierge a acestei persoane.

3.9. Serviciul Concierge este accesibil 24/24, 7 zile pe săptămână.

3.10. Costul de prestare a serviciilor Concierge de căutare a informației și servicii organizaționale este GRATUIT. Mărfurile și serviciile comandate se achită individual de către Deținător;

3.11. În cazul în care Deținătorul nu este satisfăcut de serviciile Concierge prestate, acesta poate depune o reclamație la următoarea adresă de email: complaint.md@mccconcierge.com. Termenul de procesare a reclamației constituie 3 zile lucrătoare din data depunerii acesteia. Primul răspuns la reclamație Deținătorul îl va primi în termen de 24 ore din momentul depunerii reclamației.

3.12. În cazul în care Deținătorul dorește să fie deconectat de la serviciul Concierge, este necesar să se adreseze la Managerul personal/salariatul RLCS din cadrul Băncii sau la Secția suport 24/24 la nr. de telefon + 373 22 78 55 77 sau la adresa de email: client.vip@micb.md.

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

4. Condițiile aferente serviciului Concierge

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

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

5. Condițiile programului Priority Pass

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

prezentarea cardului Premium costul vizitei va fi decontat instantaneu din contul deținătorului de card, inclusiv pentru vizitator/însoțitor.

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

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

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

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

⁴ Taxa pentru accesul în VIP-salon constituie suma de 32 USD la momentul primirii cardului Priority Pass. Această taxă poate fi modificată de către Compania Priority Pass. De asemenea există posibilitatea ca VIP-salonul să perceapă taxe suplimentare pentru servicii adiționale (de exemplu: majorarea timpului de ședere și/sau consum de băuturi care nu este inclus în program). Aceste taxe pot fi sau nu percepute la discreția Operatorului Lounge.

- Costul pentru vizitarea VIP-salonului depinde de tipul Pachetului inclus în Categoria Exclusiv și se percepe conform Tarifelor în vigoare. Pentru Pachetul World Elite Exclusiv 2 vizite anual în VIP-saloanele aeroporturilor sunt gratuite iar celelalte constituie 32 USD pentru deținătorul cardului Priority Pass și pentru fiecare însoțitor/oaspete/membru de familie.
 - Costul unei vizite pentru copiii care îl însoțesc pe Deținătorul cardului este perceput în mod egal și integral în cazul în care regulile și condițiile VIP-salonului nu prevăd altceva.
- 5.20.** Taxa de acces este debitată lunar din contul de card Premium în cazul prezentării cardului Priority Pass, în dependență de numărul de vizite efectuate în luna respectivă. În cazul în care nu a fost efectuată nici o vizită, această taxă nu va fi percepută.
- 5.21.** Taxa de acces este debitată instantaneu din contul de card Premium în cazul prezentării cardului Premium, în dependență de numărul de vizite efectuate.
- 5.22.** Deținătorul Priority Pass autorizează Banca pentru debitarea din contul de card Premium sumele ce reprezintă costul total al vizitelor efectuate în VIP-saloanele aeroporturilor, în baza informației primite de la compania Priority Pass. Deținătorul de card se obligă să dispună în contul de card Premium suma de bani suficientă pentru achitarea serviciilor Priority Pass, iar în cazul insuficienței de mijloace bănești este necesară alimentarea contului cu această sumă. În cazul insuficienței de mijloace bănești, Banca este în drept să achite suma datorată din alte conturi de card în conformitate cu **“Condițiile Generale Bancare pentru persoane fizice**
- 5.23.** Taxa pentru serviciile Priority Pass este decontată în dolari SUA, iar în cazul în care contul de card este în altă valută, este efectuată operațiunea de convertire în valuta contului, la cursul oficial BNM la ziua debitării.
- 5.24.** Debitarea contului de card Premium pentru achitarea serviciilor Priority Pass este afișată în extrasul de cont de card.

6. Condițiile de utilizare a cardului Priority Pass

- 6.1.** Pentru fiecare Deținător de card Premium este emis un singur card Priority Pass. Emiterea cardului Priority Pass este stopată din 20.01.2020.
- 6.2.** Cardul Priority Pass nu poate fi transmis altor persoane și poate fi utilizat doar de către Deținător.
- 6.3.** Fiecărui deținător de card Priority Pass i se atribuie un cod unic pentru identificarea clientului și a vizitelor efectuate de către acesta în VIP-saloane cu utilizarea cardului Priority Pass.
- 6.4.** Cardul Priority Pass nu reprezintă un instrument de plată și nu poate fi utilizat în alte scopuri decât accesul în VIP-saloanele aeroporturilor.
- 6.5.** Cardul Priority Pass poate fi înlocuit cu un card de plată de tip Premium pentru accesul în VIP-saloane.
- 6.6.** Cardul Priority Pass poate fi utilizat doar în perioada valabilității acestuia, care de obicei este indicată pe partea din față a cardului respectiv. Cardul este valabil 4 ani din momentul emiterii acestuia și nu poate fi utilizat după expirare. Utilizarea unui card Priority Pass expirat este considerată o încălcare.
- 6.7.** În cazul pierderii/furtului cardului Priority Pass, Deținătorul în mod obligatoriu va informa Banca despre acest fapt și va solicita blocarea cardului pierdut, apelând la Secția suport **24/24: +373 22 78 55 77** cu depunerea ulterioară a cererii la orice ghișeu al Băncii. Banca în conformitate cu procedurile Priority Pass este responsabilă de blocarea cardului prin informarea Companiei Priority Pass. Deținătorul cardului Priority Pass este responsabil financiar de vizitele efectuate cu cardul Priority Pass, care a fost furat/pierdut până în momentul informării Băncii despre necesitatea blocării cardului.
- 6.8.** Deținătorul poate solicita închiderea cardului Priority Pass prin depunerea cererii corespunzătoare la Bancă și în conformitate cu Tarifele în vigoare.
- 6.9.** În cazul în care Deținătorul de card Premium închide cardul sau acesta expiră și nu este prelungit în conformitate cu Condițiile Generale Bancare pentru persoane fizice, cardul Priority Pass își pierde automat valabilitatea și nu mai poate fi utilizat.
- 6.10.** Cardul Priority Pass este proprietatea Băncii. Acesta trebuie restituit imediat la cererea Băncii.
- 6.11.** Banca are dreptul de a acorda Deținătorului statutul de membru al Programului Priority Pass și a retrage acest statut în cazul nerespectării de către Deținător și a invitaților săi a prezentelor condiții de utilizare și a regulilor VIP-saloanelor.

7. Condițiile de utilizare a programului MasterCard Lounge

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

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

7.3. 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).

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

✓ **Chișinău: MasterCard Lounge – Aeroportul Internațional Chișinău;**

Condiții de acces:

- Posesorul cardului trebuie să prezinte colaboratorului sălii business cardul și tichetul de îmbarcare. Numele pasagerului de pe card și de pe tichetul de îmbarcare trebuie să corespundă.
- Este necesar de a introduce pin codul pe ecranul terminalului. Pentru verificare pe card va fi blocat temporar un leu. Blocarea se va anula automat în câteva minute. Durata de ședere gratuită este 3 ore în sala business. Dacă zborul se reține, pentru timpul adițional este necesară achitarea suplimentară. Deținătorii cardurilor își pot lua gratuit în sala business copii cu vârsta de până la 12 ani inclusiv.

Gratis: presa locală; ceai, cafea, gustări reci, băuturi alcoolice și slab alcoolice; Wi-Fi gratuit; televizor; xerox, fax; cabina de duș cu accesoriile necesare.

✓ **Kiev: MasterCard Business Lounge – Aeroportul Boryspil (nivelul 4 al terminal D, zona internațională de plecare);**

Condiții de acces:

- Durata de ședere gratuită în salonul de afaceri timp de 3 ore. Dacă zborul se reține, pentru timpul adițional este necesară achitarea suplimentară. Deținătorii cardurilor World Elite pot invita gratuit un copil cu vârsta sub 16 ani.

Gratis: presa; ceai, cafea, alimente, băuturi slab alcoolice și alcoolice; Wi-Fi; calculatoare staționare cu internet; imprimantă, fax și copiator; televizoare cu ecran mare; camera pentru fumători.

Caracteristicile salonului de afaceri:

- Peste 750 de metri pătrați, cu scaune confortabile și capacitate de până la 200 de persoane.
- 3 mese calde pe zi pregătite în propria bucătărie a salonului de afaceri Mastercard.
- Etajul al doilea cu fotolii speciale flat-bed, cu vedere panoramică la pistă.
- Pentru accesul în salonul de afaceri Mastercard, au fost instalate turnichete.

✓ **Moscova: MasterCard Lounge – Aeroportul Sheremetyevo (terminal E);**

Condiții de acces:

- acces gratuit doar pentru deținătorii de carduri MasterCard World Elite. Durata de ședere gratuită în sala business timp de 5 ore. Dacă zborul se reține, pentru timpul adițional este necesară achitarea suplimentară. Deținătorii cardurilor World Elite pot invita un oaspete matur și doi copii în vârstă de până la 12 ani inclusiv. Sala business activează non stop.

Gratis: locul de muncă; biblioteca și zona de odihnă; masa suedeză; grădina botanică; Wi-Fi; instalații de încărcare, adaptor și planșet.

✓ **Moscova: MasterCard Lounge – Aeroportul Pulcovo (terminal 1);**

Condiții de acces:

- acces gratuit doar pentru deținătorii de carduri MasterCard World Elite. Durata de ședere gratuită în sala business timp de 5 ore. Dacă zborul se reține, pentru timpul adițional este necesară achitarea suplimentară. Deținătorii cardurilor World Elite pot invita un oaspete matur și doi copii în vârstă de până la 12 ani inclusiv. Aflarea în sală a copiilor de până la doi ani însoțiți de deținătorii cardului World Elite. Sala business activează non stop.

Gratis: locul de muncă; biblioteca și zona de odihnă; masa suedeză; grădina botanică; Wi-Fi; instalații de încălzire, adaptor și planșet.

✓ **Budapesta: MasterCard Lounge – Aeroportul Ferentz List (terminal SkyCourt, etajul 1);**

Condiții de acces:

- Durata de ședere gratuită în sala business timp de 5 ore. Dacă zborul se reține, pentru timpul adițional este necesară achitarea suplimentară. Deținătorii cardurilor își pot lua gratuit în sala business copiii cu vârsta de până la 2 ani inclusiv. Sala business activează zilnic de la 5:30 la 19:30.

Gratis: presa; hrana și băuturi; Wi-Fi; televizor; locul de lucru; printer.

✓ **București: MasterCard Lounge – Aeroportul Anri Coanda (zona zborurilor internaționale, etajul 1);**

Condiții de acces:

- Durata de ședere gratuită în sala business timp de 5 ore. Dacă zborul se reține, pentru timpul adițional este necesară achitarea suplimentară. Deținătorii cardurilor își pot lua gratuit în sala business copiii cu vârsta de până la 2 ani inclusiv. Sala business activează zilnic non stop.

Gratis: presa; hrana și băuturi; Wi-Fi; televizor; locul de lucru.

✓ **Viena: MasterCard Lounge – Aeroportul Shvehat (trei săli bussines) Sky Lounge – în zona de înregistrare № 3 la nivelul 2; Jet Lounge – în zona de înregistrare № 1 și № 2 la nivelul de jos și AIR Lounge – terminalul Nr 1 sau Nr 2;**

Condiții de acces:

- Durata de ședere gratuită în sala business timp de 2 ore. Dacă zborul se reține, pentru timpul adițional este necesară achitarea suplimentară. Deținătorii cardurilor își pot lua gratuit în sala business copiii cu vârsta de până la 3 ani inclusiv.
- Sky Lounge (Schengen) de la 05:00 până la 22:00;
- Sky Lounge (Non-Schengen) de la 05:00 până la 22:30;
- Jet Lounge (Schengen) de la 05:00 până la 21:00;
- AIR Lounge (Non-Schengen) de la 05:00 până la 24:00.

Gratis: presa; hrana și băuturi; Wi-Fi; televizor; locul de lucru.

✓ **Praga: MasterCard Lounge – Aeroportul Vatslav Gavel (terminalul 1);**

Condiții de acces:

- Durata de ședere gratuită în sala business timp de 5 ore. Dacă zborul se reține, pentru timpul adițional este necesară achitarea suplimentară. Deținătorii cardurilor își pot lua gratuit în sala business copiii cu vârsta de până la 2 ani inclusiv. Sala business activează zilnic de la 5:30 la 23:30.

Gratis: magazin duty-free; hrana și băuturi; Wi-Fi; televizor; colecție de filme; zona pentru copii; locul de lucru; sala președintelui.

✓ **Tbilisi: MasterCard Lounge – Aeroportul Shota Rustaveli;**

Condiții de acces:

- Deținătorul cardului trebuie să prezinte cardul și talonul de îmbarcare angajatului sălii business. Numele posesorului cardului trebuie să corespundă cu numele din talonul de îmbarcare.
- Este necesar de introdus codul pin pe ecranul terminalului. Pentru verificare pe card se va bloca temporar 1 hrivna. Blocare se va anula timp de câteva minute. Durata de ședere gratuită în sala business timp de 2 ore. Dacă zborul se reține, pentru perioada prelungită este necesar de a achita adițional. Deținătorii cardurilor își pot lua gratuit în sala business copiii cu vârsta de până la 6 ani inclusiv. Sala business activează non stop.

Gratis: presa; hrana și băuturi; Wi-Fi; televizor; locul de lucru.

✓ **Batumi: MasterCard Lounge – Aeroportul Internațional Batumi (etajul zborurilor internaționale);**

Condiții de acces:

- Deținătorul cardului trebuie să prezinte cardul și talonul de îmbarcare angajatului sălii business. Numele posesorului cardului trebuie să corespundă cu numele din talonul de îmbarcare.
- Este necesar de introdus codul pin pe ecranul terminalului. Pentru verificare pe card se va bloca temporar 1 hrivna. Blocare se va anula timp de câteva minute. Durata de ședere

gratuită în sala business timp de 2 ore. Dacă zborul se reține, pentru perioada prelungită este necesar de a achita adițional. Deținătorii cardurilor își pot lua gratuit în sala business copiii cu vârsta de până la 6 ani inclusiv. Sala business activează non stop.

Gratis: presa; ceai, cafea, hrana, băuturi alcoolice slabe și băuturi alcoolice; Wi-Fi; televizoare.

7.5. Informația actuală cu privire la Programul MasterCard Lounge poate fi găsită pe pagina oficială: <https://www.mastercard.md/ro-md/personal/offers-promotions/travel/lounges.html>.

8. Condițiile de utilizare a programului LoungeKey

8.1. Serviciul LoungeKey este oferit deținătorilor de carduri Premium – Visa Platinum, MasterCard Platinum și MasterCard World Elite.

8.2. Cardul Premium permite deținătorilor să obțină acces în saloanele de afaceri din cadrul programului LoungeKey și de a beneficia de toate serviciile oferite de saloanele de afaceri.

În cazul în care Deținătorul de card este însoțit, iar invitatul nu dispune de card Premium, acesta are posibilitatea de intrare în salon de afaceri cu condiția achitării taxei de acces (pentru fiecare vizitator și fiecare însoțitor).

8.3. Deținătorul poate descărca **Aplicația mobilă LoungeKey** din magazinele oficiale App Store, Magazin Play, pentru a afla mai multe informații despre lista facilităților și serviciilor oferite de VIP-saloane.

8.4. Informația actuală cu privire la Programul LoungeKey poate fi găsită pe pagina oficială: <https://www.loungekey.com/moldindconbank>

9. Serviciul asistență de urgență

9.1. Deținătorul de card Premium beneficiază de asistența Secției suport 24/24: **+373 22/ 78 55 77** sau **+373 22/ 54 89 40**. Apelând la aceste numere de telefon, Deținătorul poate bloca cardul în situații de pierdere/furt, precum și a solicita reemiterea urgentă a cardului cu transmiterea cardului reemis în străinătate, în conformitate cu Condițiile Generale Bancare pentru persoane fizice și Tarifele în vigoare.

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

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

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

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

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

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

9.6. Serviciul Global de asistență include următoarele servicii:

9.7. Blocarea cardurilor pierdute și a celor furate

În cazul pierderii/furtului cardului, în conformitate cu Condițiile Generale Bancare pentru persoane fizice, Deținătorul se obligă să informeze imediat Banca apelând la telefonul Secției suport 24/24: **+373 22/ 78 55 77** sau **+373 22/ 54 89 40**.

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

9.8. *Eliberarea de urgență a numerarului*

În cazul apariției situațiilor de urgență, cum ar fi pierderea, furtul sau deteriorarea cardului, Deținătorul poate să se adreseze la Serviciul Global de Asistență pentru a solicita eliberarea numerarului în unul din cele peste 270 000 de puncte Western Union din întreaga lume. Colaboratorii serviciului vor organiza eliberarea numerarului, doar după primirea confirmării de la Bancă, iar eliberarea numerarului poate fi efectuată la punctele de deservire a clienților Western Union. Deținătorul poate primi până la 2000 EUR, în dependență de soldul contului de card și a comisionului aplicabil în conformitate cu tarifele în vigoare. Deținătorul va fi obligat să achite comisioanele pe care sistema de plăți și/sau Banca este în drept să le perceapă pentru serviciul respectiv și în cazul eliberării sumei în avans să restituie suma retrasă în avans în termen de 30 de zile din momentul eliberării.

9.9. *Emiterea de urgență a cardului*

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

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

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

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

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

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

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

10. Serviciul suport informațional medical și juridic oferit de VISA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11. Servicii de asigurare a cumpărăturilor oferit de VISA

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

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

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

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

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

11.6. În caz de furt al bunului, este necesar ca Deținătorul să raporteze furtul la poliție în termen de 48 ore de la descoperirea furtului și să prezinte anexat la cererea cu privire la despăgubire confirmarea documentară cu privire la acest fapt (proces-verbal).

11.7. Pentru bunurile care au fost deteriorate în rezultatul uzurii treptate ca urmare a utilizării acestora, defecte interne, efectele moliilor sau altor paraziți, dezastre naturale (inclusiv inundații, uragane sau cutremure) nu se oferă despăgubire.

11.8. De asemenea, compania de asigurări, aprobată de Visa, nu va oferi despăgubire pentru furtul fizic al bunului sau deteriorarea care a avut loc într-un vehicul cu motor sau furtul autovehiculului.

11.9. Bunul cumpărat care a fost pierdut intenționat sau neintenționat de către Deținător nu este despăgubit.

11.10. Nu se oferă despăgubire pentru bunurile pierdute sau deteriorate ca urmare a uzurii și utilizării normale, precum și a celor deteriorate în urma unei curățiri chimice.

11.11. Nu vor fi despăgubite bunurile care au fost deteriorate ca urmare a defectelor de fabricație.

11.12. Banca nu este responsabilă de acțiunile întreprinse sau neîntreprinse de compania de asigurări, aprobată de Visa.

11.13. În cazul survenirii evenimentului asigurat, Deținătorul se poate adresa la managerul personal dedicat din cadrul Băncii la numărul: **+373 22/ 78 55 77** sau direct la compania de asigurări, aprobată de Visa la numărul de telefon: **+44 (0) 207 477 2350** sau **+380 44 499 39 75**, respectând următorul program de lucru: luni-vineri între orele 9.00 -17.00. De asemenea, Deținătorul poate să se adreseze la următoarea adresă de e-mail: claims@axa-assistance-claims.com

12. Condiții de asigurare de călătorii în străinătate

12.1. Deținătorul cardului Premium – Visa Platinum, MasterCard Platinum, MasterCard World Elite beneficiază gratuit de asigurarea riscurilor aferente călătoriilor în străinătate;

12.2. Serviciul de asigurare de călătorii în străinătate este oferit Deținătorilor de carduri Premium în cadrul pachetelor de nivel Exclusiv și tuturor membrilor de familie care călătoresc împreună cu Deținătorul;

12.3. Deținătorul de card Premium beneficiază de servicii de asigurare la nivel mondial;

12.4. Doar Deținătorii de carduri Premium care nu au atins vârsta de 76 ani la data emiterii poliței de asigurare și/sau la data reînnoirii poliței de asigurare pot beneficia de servicii de asigurare de călătorii în străinătate;

12.5. Polița de asigurare se emite sub forma unui card de plastic pe un termen de 12 luni. La expirarea termenului de 12 luni, Deținătorului i se emite o poliță nouă;

12.6. Serviciul de asigurare include asigurarea benevolă de sănătate, asigurarea facultativă a bunurilor și asigurarea facultativă a riscurilor financiare;

12.7. Serviciul de asistență medicală și de călătorie cuprinde:

- asistență telefonică (sfaturi medicale, cerințe de vaccinare, informații despre vize; date de contact ale instituțiilor medicale și juridice);
- supraveghere medicală (spitalizare, supravegherea stării medicale);
- achitarea despăgubirilor în urma tratamentului ca rezultat al accidentării persoanelor care pleacă în munți să schieze
- livrare medicamente și preparate medicale;

12.8. Serviciul de asistență de călătorie cuprinde:

- asigurarea în caz de anulare / întârziere a călătoriei;
- asigurare în caz de conexiune/plecare ratată;
- asigurare în caz de renunțare la călătorie;

12.9. Serviciul de ajutor medical urgent, evacuare și repatriere cuprinde:

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

12.10. Serviciul de asigurare facultativă a riscurilor financiare cuprinde:

- răspunderea civilă față de terțe persoane și asistență juridică;

12.11. Serviciul de asigurare facultativă a bunurilor cuprinde:

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

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

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

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

12.15. Notificarea reclamațiilor:

Dacă are loc un incident (accident sau orice eveniment), care poate produce o reclamație, Deținătorul de card Premium va anunța Compania de asigurare în termen de 45 zile din data când a avut loc incidentul sau cât mai curând posibil apelând între orele **08:30-17:30** la nr. de telefon + **373 22 85 58 55** sau expedind o notificare la adresa de email: despagubiri@asterra.md (după înregistrarea inițială a cererii prin telefon). Dacă termenul depășește 45 zile, reclamația va fi respinsă;

12.16. De asemenea, reclamațiile pot fi depuse la sediul companiei de asigurări pe adresa: **mun. Chișinău, str. București 81**;

12.17. În cazul producerii unui eveniment care poate genera o reclamație în baza prezentului contract, Deținătorul de Card sau reprezentantul său ar trebui să contacteze CA ASTERRA GRUP

SA, pe adresa : mun. Chişinău, str. Bucureşti, nr. 81, nr. de tel. +373 22 855 855 sau Compania de Asistenţă NOVA ASSISTANCE (în cazul îmbolnăvirii):

NOVA ASSISTANCE	
Turkey + 902426060252	Greece + 302111983973
Turkey +902129880276	Spain +34931731427
Turkey +902429880235	Russia +74951210675
Turkey +902429880231	Romania +40312294628
Egypt Sharm El Sheikh + 20693666856	Ukraine +380 443745026
Egypt Sharm El Sheikh + 20693666857	Thailand +66 600035168
Egypt Sharm El Sheikh + 20693666858	Bulgaria +35956918004
Telegram / WhatsApp Egypt Sharm El Sheikh +201015968778*	Latvia +37164415233
Egypt Hurghada + 20 65 354 7 642	USA +1 202 7889718
Egypt Hurghada + 20 65 354 7 641	Rest of the world +373 22 994 955
Telegram / WhatsApp Egypt Hughada +20 101 426 49 34*	International Telegram / WhatsApp +373 79 005 222**
* Telegram / WhatsApp – are used only for text messages and sending files. No registration of Insurance Events will be made based on Telegram / WhatsApp calls. Head office address: Republic Of Moldova, City of Chisinau, 10-th of Bucuresti street. Index MD-2001 Email: office@novasist.net	

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

13. Secţia suport 24/24

13.1. Banca oferă suport telefonic Deţinătorilor de card prin intermediul Secţiei suport 24/24 al Băncii.

13.2. Secţia suport 24/24 este accesibilă non-stop (24/24 ore, 7 zile pe săptămână) la numărul de telefon **+373 22/ 78 55 77** sau **+373 22/ 54 89 40**.

13.3. Deţinătorul de card poate apela la Secţia suport 24/24 precum şi la managerul său personal/salariat RLCS, pentru a pune la dispoziţia operatorului informaţiile solicitate în vederea:

- Comunicării situaţiilor de urgenţă;
- Comunicării situaţiilor de pierdere, furt, însuşire cardului de către o persoană terţă;
- Constatării situaţiilor de utilizare neautorizată a cardului.

13.4. În cazul pierderii şi/sau furtului cardului Premium şi/sau Priority Pass, Deţinătorul va apela imediat Secţia suport 24/24 a Băncii, care va identifica titularul şi va întreprinde măsurile necesare pentru blocarea cardului.

13.5. În situaţia în care cardul raportat anterior ca fiind furat/pierdut va fi recuperat, Deţinătorul este obligat să contacteze Banca în cel mai scurt timp posibil.

14. Dispoziţii finale

14.1. Banca se obligă să respecte confidenţialitatea datelor cu caracter personal a Deţinătorului şi să nu divulge informaţia unor terţe persoane, cu excepţia cazurilor în care dezvăluirea lor este cerută de legislaţia în vigoare.

14.2. Deţinătorul de card Premium îşi exprimă consimţământul în vederea prelucrării de către Bancă şi partenerii Băncii – MasterCard WorldWide şi Visa Inc., Serviciul Global de Asistenţă (GCAS), Serviciul Concierge, Compania de asigurare - a datelor cu caracter personal necesare în vederea executării prevederilor prezentelor Condiţii.

14.3. Banca nu este responsabilă de informația furnizată și calitatea serviciilor prestate de către Priority Pass, Serviciul LoungeKey, Serviciul Global de Asistență (GCAS), Serviciul Concierge, Compania de asigurare și alți participanți în cadrul business proceselor de prestare a serviciilor conform prezentelor Condiții.

14.4. Banca nu este responsabilă de furtul, pierderea sau utilizarea frauduloasă a cardurilor Premium și cardului nebanca Priority Pass.

14.5. Banca nu este responsabilă de incomoditățile și acțiunile cauzate de personalul angajat în VIP-saloanele aeroporturilor din întreaga lume.

14.6. În cazul apariției situațiilor care nu sunt specificate în prezentele Condiții de utilizare sau în cazul apariției dificultăților la utilizarea cardurilor Premium și/sau cardului nebanca Priority Pass, Deținătorul va apela managerul personal/salariatul RLCS sau Secția Suport 24/24 a Băncii la numerele de telefon: **+373 22/ 78 55 77** sau **+373 22/ 54 89 40**.

14.7. Toate prevederile care nu și-au găsit reflectare în prezentele Condiții vor fi reglementate în corespundere cu "**Condițiile Generale Bancare pentru persoane fizice**", regulile Companiei Priority Pass (în cazul cardului Priority Pass), regulile Sistemelor Internaționale de plăți MasterCard WorldWide și Visa Inc., regulile Serviciului Global de Asistență (GCAS), regulile Serviciului Concierge, Condițiile de asigurare ale Companiei de asigurare și altor participanți în cadrul business proceselor de prestare a serviciilor conform prezentelor Condiții.

14.8. Toate neînțelegerile și/sau litigiile apărute între Deținătorul de card și Bancă pe marginea utilizării serviciilor Premium incluse în categoria Exclusiv vor fi soluționate pe cale amiabilă. În cazul epuizării tuturor mijloacelor de soluționare pe cale amiabilă a litigiilor, acestea vor fi soluționate de către instanțele de judecată competente, în conformitate cu legislația în vigoare.

14.9. Condițiile de utilizare a serviciilor Premium incluse în categoria Exclusiv intră în vigoare la data de **05.11.2021**;

14.10. După aprobarea Comitetului de conducere a prezentelor Condiții, se abrogă Condițiile de utilizare a serviciilor Premium incluse în categoria Exclusiv (aprobate la ședința Comitetului de Conducere a Băncii din 23.10.2019, proces-verbal nr. 117);

14.11. Banca va informa Deținătorul despre modificările prezentelor Condiții de utilizare și/sau Tarifelor prin afișarea versiunii(lor) modificate a(ale) acestor documente pe pagina Web a Băncii (www.micb.md), în conformitate cu „**Condițiile Generale Bancare pentru persoane fizice**”

Secția Suport 24/24:

/+373/ 22 78 55 77

/+373/ 22 54 89 40