

**Типові умови та положення надання
Додаткових послуг держателям карток MasterCard**

Ці стандартні Умови та Положення надання Додаткових послуг держателям карток MasterCard Platinum/World Elite (далі – *Умови та положення*) є невід’ємною частиною «Договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб АТ «АБ «РАДАБАНК»» - далі ДКБО ФО, розміщеного на сайті Банку за електронною адресою: www.radabank.com.ua, яке:

- містить окремі умови про особливості обслуговування Держателів платіжних карток та Держателів додаткових платіжних карток MasterCard, випущених Банком, (далі – *Держателі/ Держатель*) стосовно надання Додаткових пакетів послуг Mastercard на обслуговування в аеропорту; при цьому повний текст Договору доступний для ознайомлення Держателів на офіційному сайті Банку;
- містить окремі умови обслуговування Держателів платіжних карток та Держателів додаткових платіжних карток MasterCard, випущених Банком, стосовно надання послуги Mastercard Concierge;
- розміщене тут для ознайомлення Держателів, які бажають використовувати вищевказані послуги і для надання ними згоди з цими Умовами та положенням.

В якості держателя картки Mastercard, Клієнт (незалежно від того, чи є він основним держателем картки, та/або будь-яким дозволеним додатковим держателем) погоджується дотримуватись наступних Умов та Положень при використанні Додаткових пакетів послуг Mastercard на обслуговування в аеропорту.

I. Додаткові пакети послуг MasterCard на обслуговування в аеропорту

1. Визначення термінів:

Договір комплексного банківського обслуговування фізичних осіб АТ «АБ «РАДАБАНК»» - (ДКБО ФО) є Публічною пропозицією (офертою) для фізичних осіб (резидентів та нерезидентів України) з метою надання банківських послуг на зазначених в ньому умовах та правилах. Розміщений на сайті Банку за електронною адресою: www.radabank.com.ua.

Додаткові пакети послуг MasterCard на обслуговування в аеропорту - додаткові дорожні послуги доступні для держателів карток, які відповідають критеріям та зараховані, перелічені у пункті 3 нижче.

Постачальник послуг - третя сторона, яка надає додаткові дорожні послуги, перелічені у пункті 3 нижче.

Прийняття Додаткових пакетів послуг на обслуговування в аеропорту – здійснюється шляхом подання відповідної Заяви на приєднання до Договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб (надалі - Заява на приєднання), шаблон якої є невід’ємним Додатком до ДКБО ФО.

Умови та положення - ці стандартні умови та положення.

Інші терміни викладені та розтлумачені у ДКБО ФО.

2. Право Клієнта на користування цією послугою є ексклюзивним для нього. Клієнт несе відповідальність за гарантування того, що ніхто інший не користується цим привілеєм. Клієнту необхідно надавати точні реквізити при використанні цієї послуги.

3. Якщо Клієнт відповідає критеріям придатності, встановленим цими Умовами та Положеннями, він отримає право на користування наступними послугами для подорожуючих:

Для карток Platinum	Для карток World Elite
<ul style="list-style-type: none"> доступ до Бізнес-лаунжу у залі міжнародних вильотів у терміналі D та F в аеропорту «Бориспіль» доступ до прискореного проходження контролю для пасажирів (Fast Line), що відлітають у терміналі D та F в аеропорту «Бориспіль», яким можуть користуватись держателі карток, що відповідають критеріям, для проходження контролю безпеки та митного контролю без очікування в черзі доступ до прискореного проходження контролю для пасажирів (Fast Line), що відлітають, у аеропорту у терміналі в аеропорту «Київ» (Жуляни) 	<ul style="list-style-type: none"> доступ до Бізнес-лаунжу у залах внутрішніх вильотів у терміналі D аеропорту «Бориспіль»; доступ до прискореного проходження контролю для пасажирів (Fast Line), що прилітають, у терміналі D та F аеропорту «Бориспіль» (прибуття міжнародних рейсів), яким можуть користуватись держателі карток, що відповідають критеріям, для проходження контролю безпеки та митного контролю без очікування в черзі.



	<ul style="list-style-type: none">• доступ до прискореної реєстрації пасажирів та прийому багажу у терміналі D та F аеропорту «Бориспіль» (відправлення міжнародних рейсів), яким можуть користуватись держателі карток, що відповідають критеріям, для проходження прискореної реєстрації пасажирів та/або прийому багажу
	<ul style="list-style-type: none">• доступ до Бізнес-лаунжу у залах очікування у аеропорту «Київ» (Жуляни)
	<ul style="list-style-type: none">• доступ до прискореного проходження контролю для пасажирів (Fast Line), що прилітають, у аеропорту «Київ» (Жуляни)
	<ul style="list-style-type: none">• доступ до Бізнес-лаунжу у залі очікування у зоні внутрішніх та міжнародних рейсів «Львів»
	<ul style="list-style-type: none">• доступ до Бізнес-лаунжу у залі очікування у зоні міжнародних рейсів «Харків»

Перебування у залі очікування є безкоштовним протягом 3 (трьох) годин. Якщо Клієнту необхідно залишитись на довший час, Постачальник послуг має право вимагати сплати за додатковий час перебування. Кількість відвідувань - не більше одного разу на день.

Послуга Fast Line в аеропорту «Бориспіль» терміналі D та F доступна для батьків, які подорожують з дітьми віком до 6 років, за умови, що дитина перебуватиме на руках підчас проходження турнікету Fast Line, для карток рівня Platinum Mastercard, World Elite Mastercard.

• Послуга прискореної реєстрації на рейс і здачі багажу в аеропорту «Бориспіль» терміналі D та F доступна для батьків, які подорожують з дітьми віком до 6 років, для карток рівня Platinum Mastercard, World Elite Mastercard.

• Бізнес-зала в зоні міжнародних і внутрішніх вильотів в аеропорту «Бориспіль» терміналі D і F доступна для батьків, які подорожують з дітьми віком до 4 років, з картками рівня Platinum Mastercard, і для батьків, які подорожують з дітьми віком до 16 років, з картками рівня World Elite Mastercard.

• Бізнес-зала в зоні міжнародного аеропорту «Київ» доступна для батьків, які подорожують з дітьми віком до 4 років, з картками рівня Platinum Mastercard, World Elite Mastercard.

• Послуга Fast Line в аеропорту «Київ» доступна для батьків, які подорожують з дітьми віком до 6 років, за умови, що дитина перебуватиме на руках підчас проходження турнікету Fast Line, для карток рівня Platinum Mastercard, World Elite Mastercard.

• Бізнес-зала в зоні міжнародних і внутрішніх вильотів в аеропорту «Львів» доступна для батьків, які подорожують з дітьми віком до 5 років, з картками рівня Platinum Mastercard.

• Бізнес-зала в зоні міжнародних вильотів в аеропорту «Харків» доступна для батьків, які подорожують з дітьми віком до 5 років, з картками рівня Platinum Mastercard.

Клієнт погоджується, що Постачальник послуг може оновлювати та/або змінювати свої правила доступу у будь-який час та на свій розсуд, і Клієнт визнає, що Mastercard не зобов'язаний повідомляти йому про такі зміни. Будь-яке оновлення та/або зміна будуть опубліковані Постачальником послуг у місці де надаються відповідні Додаткові пакети послуг Mastercard на обслуговування в аеропорті та/або на інтернет ресурсі www.mastercard.ua

4. Якщо Клієнт хоче мати доступ до додаткових послуг, перелічених у пункті 3 вище, він має відповідати наступним критеріям придатності:

- Клієнт повинен бути держателем однієї з прийнятних карток MasterCard ("прийнятна картка"); та
- Сума купівельних транзакцій протягом останніх 30+5 календарних днів (разом з вихідними днями) за картою має дорівнювати або перевищувати 6000 (шість тисяч) гривень (цей критерій не відноситься до прийнятних карток, що випущено менше ніж за 30 календарних днів до запиту Клієнта щодо доступу до додаткових послуг - Welcome-період).

5. Для отримання доступу до додаткових послуг, перелічених у пункті 3 вище, Клієнту необхідно пройти наступну процедуру:

А. Доступ до зали очікування (для карток Platinum, World Elite), прискореної реєстрації пасажирів та прийому багажу (для карток World Elite)

- надати Постачальнику послуг прийнятну картку Клієнта та посадковий талон, імена вказані в них повинні збігатись;
- ввести ПІН код прийнятої картки у ПОС-терміналі (1 гривню буде тимчасово заблоковано на рахунку на декілька днів та автоматично розблоковано згодом);
- пройти критерій придатності, зазначений у пункті 4(b) вище.



Відповідність цьому критерію буде одразу автоматично встановлено з урахуванням купівельних транзакцій Клієнта протягом останніх 30+5 календарних днів: 5 календарних днів до запиту Клієнта щодо відповідних послуг в аеропорту не включені у розрахунок вартості транзакцій;

Перелік неприйнятних транзакцій:

- ✓ зняття готівки за картою в банкоматі або в касі банку;
- ✓ покупки, які згодом повертаються або компенсуються;
- ✓ переказ залишку коштів;
- ✓ покупки за допомогою чеків;
- ✓ страхові премії;
- ✓ відсотки;
- ✓ будь-які комісії і збори;
- ✓ дорожні чеки;
- ✓ азартні ігри будь-якого виду (у тому числі платежі за можливість виграти приз);
- ✓ будь-які покупки в готівковій формі.

В. Доступ до прискореного контролю

Застосовується процедура, зазначена у пункті 5(А) вище, за винятком того, що доступ є повністю автоматизованим і ручна перевірка відсутня.

6. Постачальник послуг має право відмовити у доступі до додаткових послуг, перелічених у пункті 3 вище, з наступних причин:

- a. Клієнт ввів невірний ПІН-код;
- b. прийнятна картка Клієнта не зарахована;
- c. імена на прийнятній картці Клієнта та посадковому талоні не збігаються;
- d. Клієнт перевищив кількість доступів, передбачених на день;
- e. Клієнт не пройшов критерій придатності, зазначений у пункті 4(b) вище.

7. У МЕЖАХ, ДОЗВОЛЕНИХ ЗА ЗАКОНОМИ УКРАЇНИ, ДОДАТКОВІ ПАКЕТИ ПОСЛУГ MASTERCARD НА ОБСЛУГОВУВАННЯ В АЕРОПОРТУ НАДАЮТЬСЯ НА УМОВАХ "ЯК Є" БЕЗ ЖОДНИХ ГАРАНТІЙ, БУДЬ-ЯКОГО РОДУ ТА ТИПУ, НЕЗАЛЕЖНО ВІД ТОГО, ЧИ Є ВОНИ ЧІТКО ЗАЗНАЧЕНИМИ АБО ПРИПУЩЕНИМИ, ВКЛЮЧАЮЧИ БЕЗ ОБМЕЖЕННЯ ГАРАНТІЇ ЩОДО ТОВАРНОЇ ПРИДАТНОСТІ АБО ПРИДАТНОСТІ ДЛЯ ВИКОРИСТАННЯ ЗА ЦІЛЬОВИМ ПРИЗНАЧЕННЯМ. КЛІЄНТ КОРИСТУЄТЬСЯ НИМИ НА ВЛАСНИЙ РИЗИК ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ.

Якщо Клієнт не задоволений, розчарований або має скарги щодо Додаткових пакетів послуг Mastercard на обслуговування в аеропорту, він може повідомити Банк про це та Банк надасть цю інформацію Постачальнику послуг з тим, щоб він міг розпочати перевірку та надати Клієнту відповідь протягом 7 (сьомі) робочих днів (за можливості). На підтримку перевірки Клієнту може знадобитись надати своє ім'я та деталі незадоволення, розчарування або скарги.

8. Клієнт погоджується, що у всіх випадках, коли він може бути зобов'язаним повернути Постачальнику послуг будь-які кошти або витрати, понесені при наданні Додаткових пакетів послуг Mastercard на обслуговування в аеропорту, такі витрати будуть сплачуватись за рахунок, або виставлятись на рахунок, прийнятної картки Клієнта (за будь-якої можливості).

9. Клієнт визнає, що у межах, дозволених за законами України, Mastercard заперечує відповідальність за будь-яку дію або бездіяльність Постачальника послуг або збитки, понесені Клієнтом в результаті будь-якої дії або бездіяльності Постачальника послуг або використання будь-якої послуги, що надається Постачальником послуг, незалежно від того чи надаються вони в межах Додаткових пакетів послуг Mastercard на обслуговування в аеропорту.

10. Клієнт визнає та погоджується, що з метою забезпечення надання Додаткових пакетів послуг Mastercard на обслуговування в аеропорту, Банку необхідно передавати інформацію про Клієнта в межах та за межі України. У всіх випадках Банк, та будь-яка інша залучена третя сторона, мають дотримуватись застосовного законодавства про конфіденційність приватної інформації та захист даних при обробці таких даних та інформації. Інформація про політику конфіденційності Банку викладена у ДКБО ФО.

Для надання Банку змоги покращити вищезазначену передачу та обробку інформації про Клієнта, він надає Банку, шляхом приєднання до ДКБО ФО, незворотну та безумовну згоду на умови, зазначені у ДКБО ФО, а Банк отримує право на збір та розкриття (передачу) ПНР (персонального номеру рахунку) прийнятної картки та номер мобільного телефону Клієнта (які можуть становити банківську таємницю, конфіденційну інформацію та/або персональні дані про Клієнта відповідно до Закону України "Про банки і банківську діяльність", а також Закону України "Про захист персональних даних", доступ до яких Банк отримує при наданні фінансових послуг Клієнту) наступним установам в наступних випадках:

- a. оператору міжнародної платіжної системи для обробки таких даних з метою надання Клієнту додаткових послуг в межах Додаткових пакетів послуг Mastercard на обслуговування в аеропорту; та



- б. сторонній процесінговій компанії, залученій оператором міжнародної платіжної системи, з метою обробки таких даних на Умовах та Положеннях, передбачених для Додаткових пакетів послуг Mastercard на обслуговування в аеропорту.

Для надання Банку змоги сприяти розгляду можливих скарг Клієнта щодо послуг, які надаються Постачальником послуг, Клієнт надає Банку, шляхом приєднання до ДКБО ФО, незворотну та безумовну згоду на умови, зазначені у ДКБО ФО, а Банк отримує право на збір та розкриття (передачу) імені Клієнта та деталей відповідної послуги, наданої йому, Постачальнику послуг для сприяння проведенню перевірки.

11. Для припинення участі у користуванні Додатковими пакетами послуг Mastercard на обслуговування в аеропорту, Клієнту необхідно надати Банку свій запит у письмовій формі за 30 календарних днів до бажаної дати припинення.

12. Ці Умови та положення замінюють собою всі попередні узгоджені положення, застосовні до надання доступу до Міжнародної зали очікування та прискореного контролю пасажирів, які відлітають, в аеропорту Бориспіль (в межах передбаченого).

II. Умови Mastercard Concierge

Дані Умови є невід'ємною частиною ДКБО ФО. В якості держателя картки Mastercard, Клієнт (незалежно від того, чи є він основним держателем картки, та/або будь-яким дозволеним додатковим держателем) погоджується дотримуватися наступних умов при використанні послуги Mastercard Concierge (включаючи всі замовлення на товари і послуги у Постачальника, пропоновані Mastercard Concierge).

1. Право Клієнта на користування цією послугою є ексклюзивним для нього. Клієнт несе відповідальність за гарантування того, що ніхто інший не користується цим привілеєм. Клієнту необхідно надавати точну інформацію.

2. Клієнт може запитати джерело інформації, послуг, пільг або продукції. Mastercard Concierge має право на свій розсуд не надавати або не робити будь-які запитані домовленості/послуги, якщо на його думку:

- надання таких послуг буде суперечити будь-яким законам або правилам; або
- якщо такі послуги або надання будь-яких таких послуг є аморальними або проти громадських інтересів; або
- такі послуги не належать до консьєрж-сервісу Mastercard; або
- такі послуги не належать до області підключеного пакету консьєрж-сервісу Mastercard; або
- якщо надання таких послуг вимагає необґрунтованих зусиль від Mastercard Concierge.

3. Mastercard Concierge залишає за собою право в будь-який момент відмовитися від будь-яких вимог Держателя картки беззастережно і без будь-яких пояснень.

4. СЕРВІС НАДАЄТЬСЯ «ЯК Є» ТА MASTERCARD НЕ НАДАЄ НІЯКИХ ГАРАНТІЙ, БУДЬ-ЯКОГО ВИДУ АБО ПРИРОДИ, ПРЯМО ПЕРЕДБАЧЕНИХ АБО ТИХ, ЩО МАЮТЬСЯ НА УВАЗІ, ВКЛЮЧАЮЧИ, АЛЕ НЕ ОБМЕЖУЮЧИСЬ, ГАРАНТІЙ КОМЕРЦІЙНОГО ЗАСТОСУВАННЯ АБО ПРИДАТНІСТЬ ДЛЯ ПЕВНОЇ ЦІЛІ АБО ВИКОРИСТАННЯ. ВИ ВИКОРИСТОВУЄТЕ ЦЕ НА СВІЙ СТРАХ І РИЗИК І ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ.

5. Mastercard Concierge зв'яжеться з Клієнтом через контактну інформацію, надану Банком або Клієнтом щодо доступності будь-якої з послуг, які запросив Клієнт для отримання. Mastercard Concierge не несе відповідальності перед Клієнтом, якщо він не може передати жодну з послуг, які запросив Клієнт, або якщо є будь-які затримки в пошуку таких послуг для Клієнта.

6. Клієнт погоджується з тим, що продаж будь-яких квитків на будь-який захід є остаточною, і після того, як Клієнт придбав квитки, повернення або анулювання неможливе. У разі анулювання шоу безпосередньо виконавцем/промоутером, будь-яке відшкодування залежить від розсуду такого виконавця/промоутера і Mastercard Concierge не несе відповідальності за будь-які такі відшкодування або будь-які втрати, збитки зобов'язання, понесені Клієнтом в результаті таких скасування.

7. Якщо не вказано інше, Клієнту необхідно здійснити оплату всіх послуг, які замовив Клієнт або запросив через сервіс після прийняття замовлення Клієнта Постачальником. Клієнт погоджується з тим, що кожного разу, коли це можливо, Клієнт буде використовувати MasterCard виключно для оплати замовленого через цей сервіс. Будь-які додаткові пов'язані з цим витрати або витрати Постачальника, що виникли в результаті поставки або надання послуг, також оплачуються Клієнтом, і такі витрати або трати будуть виставлені на картку Mastercard Клієнта (коли це можливо).

8. Контракт Клієнта на покупку продуктів або послуг проводиться безпосередньо з відповідним постачальником. Mastercard Concierge і його постачальник послуг наступним відмовляються від будь-якої відповідальності за будь-які



дії або бездіяльності будь-якого Постачальника або будь-які збитки, понесені Клієнтом в результаті будь-якої дії чи бездіяльності Постачальника або використання будь-якого продукту або послуги, що надаються Постачальником, незалежно від того, організований він через консьерж-сервіс Mastercard чи ні. Якщо запит Клієнта пов'язаний з наданням юридичних послуг, Mastercard Concierge: (i) не надає Клієнту ніякої юридичної консультації, а тільки організовує надання такої поради кваліфікованим постачальником послуг, і (ii) не несе відповідальності за (a) якість і точність і (b) своєчасне і швидке надання таких рекомендацій відповідним постачальником послуг або для будь-якої інформації, яка сприймається або вважається отриманою держателем карти від Mastercard Concierge та/або Емітента.

9. Сервіси можуть бути недоступні на всій території України. Наприклад, обмеження можуть застосовуватися в тих випадках, коли географічна зона бере участь в міжнародному або внутрішньому конфлікті, існуюча інфраструктура вважається недостатньою для підтримки служби або коли застосовне законодавство забороняє або обмежує Mastercard Concierge в наданні або організації таких послуг.

10. Відповідно до законів про захист приватного життя і захистом даних при обробці телефонних розмов в рамках виконання запитаних послуг Оператор Mastercard Concierge буде записувати телефонну розмову. Це буде зберігатися протягом шести (6) місяців з метою безпеки, моніторингу, забезпечення якості та навчання операторів Mastercard Concierge.

11. Клієнт розуміє та погоджується з тим, що для забезпечення виконання запитаних послуг консьерж-сервісу, інформація про Клієнта може бути передана на місцевому або міжнародному рівні. У всіх випадках Постачальник консьерж-сервісу повинен дотримуватися застосовних законів про конфіденційність і захист даних при обробці таких даних і інформації. Для отримання додаткової інформації про принципи конфіденційності Mastercard відвідайте веб-сайт www.Mastercard.com/privacy.

Опис консьерж-сервісу Mastercard

Сервіс надається англійською, українською та російською мовами.

1. Elite

- Всі сервіси, зазначені в пакеті Platinum.
- Можливість підключення однієї додаткової особи до консьерж-сервісу рівня Elite.
- Карта учасника "Leaders Club" безкоштовно при бронюванні одного з готелів мережі "Провідні готелі світу" за допомогою Mastercard Concierge.
- Сервіс організації зустрічі після прибуття на місце призначення Meet & Greet по всьому світу: Можливість замовити організацію зустрічі та виїзду і VIP-зали в аеропортах по всьому світу. (Вартість сервісу Meet & Greet оплачується самими держателями карток)
- Сервіс Особистий асистент покупок по всьому світу: Можливість замовити сервіс Особистий асистент покупок в розкішних концептуальних магазинах по всьому світу. (Вартість сервісу Особистий асистент покупок оплачується самими держателями карток)

2. Platinum

- Всі сервіси, зазначені в пакеті Gold
- Проактивний консьерж-сервіс
 - Особисті нагадування
 - Проактивний календар типів запитів
 - Проактивна подача типів запитів
 - Комплексна подача типів запитів: Консультант з вина / алкоголю
- Допомога в пошуку рідкісних вин
- Допомога з колекцією вин
- Організація винних турів
- Подорожі
 - Організація та/або розробка спеціальних/особистих турів та/або маршрутів по всьому світу
 - Допомога з втраченим багажем в аеропортах по всьому світу
- Організації
 - Організація заходів по всьому світу
 - Будь-які інші організації, запитовані Держателів картки



Бронювання, замовлення і покупка

- Пошук, покупка і доставка товарів по всьому світу
- Замовлення послуг від імені Держателя карти по всьому світу
- Квитки / участь в реєстрації / реєстрація на будь-яких заходах (включаючи, але не обмежуючись: концерти, тренінги, покази мод, скачки коней, спортивні змагання) по всьому світу
- Прибирання приміщень
- Допомога в підборі домашнього персоналу
- Клінінгові послуги
- Хімчистка і інші побутові та персональні послуги
- Ремонт побутової техніки
- Послуги сейфа
- Послуги флориста, дизайнера інтер'єру, екстер'єру та ландшафтного дизайнера, послуги садівника
- Інші домашні і персональні послуги
- Секретарі / Адміністрація / Віртуальний офіс
- Секретар із загальних питань і заповнення документів
- Обробка текстів та введення даних
- Пошук картин
- Послуги телефонного зв'язку
- Підключення до інших ліній провайдерів по всьому світу
- Інші послуги:
- Будь-який інший тип запиту, який є законним

3. Gold

- Всі сервіси, зазначені в пакеті Inforack: пакет послуг центру обробки викликів.
- Інформаційні послуги, включаючи, але не обмежуючись:
 - Розклад літаків і поїздів
 - Інформація про лікарні і будинки догляду, спа-центри
 - Бізнес-інформаційна служба
 - Контактна інформація будь-якої установи
 - Довідкова інформація по будь-якій темі
 - Інформація про банк Держателя карти
 - Пошук ліків
 - Останні новини
 - Будь-які інші інформаційні запити
 - Консультант з вина / алкоголю
 - Консультація професійних сомельє
 - Інші консультації з алкоголю і вина
 - Подорожі
 - бронювання авіа та залізничних квитків / покупка і доставка
 - бронювання готелів по всьому світу
 - бронювання турів по всьому світу
 - Бронювання, замовлення і покупка
 - квитки в кінотеатр, нічні клуби, концерти, театри, спортивні заходи в країні обслуговування
 - Квитки / участь в реєстрації / реєстрація на будь-яких заходах (включаючи, але не обмежуючись: концерти, тренінги, покази мод, скачки коней, спортивні змагання) в країні обслуговування
 - бронювання столика в ресторанах в країні обслуговування
 - Замовлення і доставка квітів по всьому світу
 - Замовлення / бронювання / купівля / доставка чітко визначених товарів і / або послуг Держателя карти в країні обслуговування

Платіжні послуги



- Внесення платежів за товари / послуги в інтересах Держателя карти, знімаючи відповідні суми грошей з відповідних карткових рахунків. Платежі можуть здійснюватися тільки для товарів / послуг, доступних для бронювання, замовлення і покупки відповідно до опису відповідного пакета послуг.

Послуги телефонного зв'язку

- Підключення до контакт-центру банку
- Підключення до ліній служб Mastercard
- Підключення до інших ліній постачальника послуг на території країни обслуговування

Інформація про переваги Держателів карт Mastercard

- Інформація про тимчасові переваги Mastercard
- Інформація про постійні переваги Mastercard
- В тому числі знижки, Premium клуби, спеціальні пропозиції
- Загальна інформація про програму Mastercard Rewards
- Інформація про видачу банківських пільг для пакета послуг Держателя карти
- Інформація про механізм використання пільг, що надаються в пакеті послуг Держателя карти
- Будь-яка інша інформація про переваги Держателя карти

4. Legal Package (Юридичний пакет)

- Всі сервіси, зазначені в пакеті Platinum
- Необмежені безкоштовні юридичні консультації
- Письмова відповідь на питання від професійних юристів протягом 24 годин (виключаючи вихідні та святкові дні)
- Консультації з адміністративного, комерційного, цивільного, сімейного права і іншим областям права

5. Business Package (Бізнес-пакет)

- Всі сервіси, зазначені в пакеті Platinum

Запити, пов'язані з веденням бізнесу

- Вибір та оренда конференц-залів
- Вибір ресторанів для ділових зустрічей
- Добірка путівників, відправка щомісячного електронного дайджесту ділових заходів в Україні та за кордоном
- Організація ділових поїздок
- Допомога у виборі та організації стажувань, курсів та інших форм навчання в Україні та за кордоном

6. Bot Package (Бот-пакет)

- Всі сервіси, зазначені в пакеті Platinum
- Зв'язок з консьерж-сервісом доступна тільки через Telegram_Messenger_Bot и Facebook_Messenger_Bot

У всіх випадках оператор Mastercard Concierge буде надавати варіанти, вартість сервісу (включаючи плату за доставку і будь-які інші пов'язані з цим витрати), терміни доставки або наступні кроки (якщо необхідно). Якщо потрібно, оператор Mastercard Concierge виконає резервування, бронювання, розмістить замовлення або організує доставку у Постачальника послуг з використанням картки Держателя картки Mastercard для оплати, після затвердження Держателем картки.

Mastercard Concierge отримує доступ до Постачальників ("Постачальника") на місцевому та міжнародному рівнях для виконання запиту (-ів) Держателя картки. Умови, пов'язані з виконанням запитів, наведені нижче:

1. Наявність Постачальників може варіюватися в залежності від типу запитуваної послуги, географічного розташування запитуваної послуги і інших чинників.

2. Всі замовлення з Постачальником буде здійснюватися на ім'я держателя картки, використовуючи, де це може бути застосовано картку держателя картки Mastercard. Щоб уникнути сумнівів Держатель картки несе відповідальність за оплату всіх товарів або послуг, отриманих через Mastercard Concierge, і будь-які додаткові збори, пов'язані з транзакцією, наприклад, збори за бронювання платіжних карток. Ні в якому разі Mastercard Concierge або постачальник консьерж-сервісу Mastercard не несе відповідальності за витрати, пов'язані з транзакцією Держателя картки. Держатель картки несе відповідальність перед Постачальником за оплату всіх рахунків за будь-які товари або



послуги, замовлені від імені Держателя картки, якщо попередня оплата не була проведена з використанням картки Держателя картки Mastercard.

3. Між Держателем картки та Постачальником будуть встановлені прямі договірні відносини. Ні Mastercard Concierge, ні постачальник консьерж-сервісу Mastercard не вважатимуться агентами Держателя картки.

4. Будь-які товари або послуги, замовлені від імені Держателя картки повинні відповідати стандартним умовам Постачальника.

5. Деякі Постачальники (наприклад, готелі і компанії з прокату автомобілів) можуть залишати за собою право стягувати плату з картки Держателя картки Mastercard за скасування, інші застосовані платежі в разі, якщо Держатель картки скасував бронювання або не зміг взяти участь в домовленості..

6. Авіаквитки відповідатимуть правилам, які можуть застосовуватися до типу квитка, придбаного Mastercard Concierge від імені Держателя картки.

7. Mastercard Concierge та Банк не несуть відповідальності за нездатність будь-якого Постачальника надати будь-які товари або послуги, які належним чином заброньовані або замовлені від імені Держателя картки, і не будуть нести відповідальність за недбалість Постачальника в наданні або відсутності надання будь-яких товарів або послуг.

8. Якщо який-небудь запит містить інформацію, наявність такої інформації може варіюватися в залежності від країни запиту та інших факторів. У той час як всі розумні зусилля будуть спрямовані на те, щоб вся інформація, надана Держателям карток, була правильною, Mastercard Concierge залежить від багатьох джерел інформації поза контролем Mastercard Concierge, Mastercard Concierge не несе відповідальності за точність зовнішніх джерел інформації.

9. Якщо запит стосується надання юридичних послуг, Mastercard Concierge: (i) не повинен надавати юридичну консультацію Держателю картки, а тільки організовує надання такої поради кваліфікованим постачальником юридичних послуг, і (ii) не несе відповідальності за (a) якість і точність і (b) своєчасне і швидке надання таких рекомендацій постачальником послуг з юридичних консультацій або для будь-якої інформації, яка сприймається або вважається отриманою Держателем карти від Mastercard Concierge та/або Банку.

10. У разі виникнення суперечки між Постачальником і Держателем картки з постачання (або не постачання) будь-яких товарів або послуг, якщо потрібно, постачальник консьерж-сервісу Mastercard і Банк доклатимуть всіх розумних зусиль для надання допомоги Держателю картки при вирішенні такої суперечки.