

Приложение №13
к Условиям выпуска, обслуживания и
пользования картами, эмитированными
Публичным акционерным обществом «БАНК
УРАЛСИБ»

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Заместителя Председателя
Правления Банка
от 31.05.2016

ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ
с 01.06.2016

Per. №28 709

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ предоставления услуги «Консьерж-сервис» для держателей банковских карт, эмитированных Публичным акционерным обществом «БАНК УРАЛСИБ» (версия 2.0)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие Дополнительные условия регламентируют объем и порядок предоставления Держателям Карт информационно-консультационных услуг «Консьерж-сервис».
- 1.2. Срок действия настоящих Дополнительных условий не устанавливается.
- 1.3. Доступ к услуге «Консьерж-сервис» предоставляется Держателям карты World MasterCard Black Edition®, Держателям карты World MasterCard Black Edition® «Аэрофлот Бонус», Держателям Комплекта карт Premier «Аэрофлот Бонус» (American Express Premier «Аэрофлот Бонус», World MasterCard Black Edition® «Аэрофлот Бонус»), Держателям Комплекта карт Premier «ВСЬ МИР» (American Express Premier, World MasterCard Black Edition®), Держателям Комплекта карт «УРАЛСИБ-ВЕДОМОСТИ» (Ведомости American Express Gold, Ведомости World MasterCard), предполагающим предоставление доступа в период действия Карты с даты ее регистрации, в соответствии с пунктом 2.3. настоящих Дополнительных условий. Банк вправе по своему усмотрению включать услугу «Консьерж-сервис» в новые карточные продукты или исключать его из них.
- 1.4. Доступ к услуге «Консьерж-сервис» предоставляется по действующим Картам в период действия Карты.
- 1.5. Услуга «Консьерж-сервис» предоставляется Консьерж-провайдером Банка, компанией ЗАО «Ассист 24, группа Дельта Консалтинг», которая в целях оказания услуги от своего имени запрашивает персональные данные Клиента, включая, но, не ограничиваясь, ФИО, адрес электронной почты, номер мобильного телефона, и самостоятельно определяет цели обработки персональных данных, состав персональных данных, подлежащих обработке, действия (операции), совершаемые с персональными данными.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОСТУПА К УСЛУГЕ «КОНСЬЕРЖ-СЕРВИС»

- 2.1. Доступ к услуге «Консьерж-сервис» предоставляется на Карту(ы):
 - после оформления Клиентом письменного Заявления-Анкеты на получение Карты / Комплекта Карт, перечисленных в пункте 1.3. настоящих Дополнительных условий
 - после уплаты Клиентом суммы комиссии за подключение Карты к сервисам расчетно-кассового обслуживания Банка согласно действующим Тарифам в течение 5 (пяти) рабочих днейПо действующим Картам / Комплектам Карт, перечисленным в пункте 1.3. настоящих Дополнительных условий, доступ к услуге «Консьерж-сервис» предоставляется автоматически.
- 2.2. Для получения услуги Консьерж-сервис Клиенту необходимо обратиться в Службу Консьерж-провайдера по номерам телефонов, указанным на официальном интернет-сайте Банка по электронному адресу: www.bankuralsib.ru, в буклетах и других публичных источниках:
 - 8 800 700-44-09 (бесплатная линия для звонков из всех городов России);
 - 8 499 500-44-09 (московский номер для звонков из-за границы);
 - по электронной почте mow.affluent@aspirelifestyles.com.
- 2.3. При первичном обращении в Службу Консьерж-провайдера с целью получения услуги «Консьерж-сервис» Клиенту необходимо пройти процедуру регистрации. Для этого Оператор «Консьерж-

сервис» задает Клиенту вопросы, ответы на которые предполагают предоставление Клиентом следующих регистрационных данных:

- ФИО;
- БИН карты, подключенной к услуге «Консьерж-сервис»;
- контактный номер телефона, по которому можно связаться с Клиентом в ходе оказания услуг;
- адрес электронной почты, на которую Клиент желает получать новостные рассылки;
- по желанию Клиент сообщает оператору о своих предпочтениях и пожеланиях, которые будут учитываться при последующих обращениях Клиента с целью получения услуги.

2.4. Услуга не предоставляется в случае:

- закрытия Клиентом Карты/Комплекта Карт;
- нарушения или неисполнения Клиентом условий комплексного банковского обслуживания, включая настоящие Дополнительные условия.

3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ «КОНСЬЕРЖ-СЕРВИС»

3.1. Услуга «Консьерж-сервис» предоставляется на русском языке и английском языке (по желанию клиента) круглосуточно без выходных и праздничных дней.

3.2. При обращении Клиента за получением услуг «Консьерж-сервис» Клиенту необходимо изложить Оператору свой запрос, сообщив полную информацию, необходимую для получения желаемой услуги и ответив на уточняющие вопросы Оператора в целях качественного оказания услуги.

3.3. После получения устного поручения от Клиента Оператор «Консьерж-сервис» в целях исполнения запроса взаимодействует с третьими лицами от имени Клиента и несет ответственность за организацию или заказ услуги, предоставляемой третьими лицами.

3.4. В ходе исполнения запроса Оператор «Консьерж-сервис» может связываться с Клиентом для уведомления о статусе исполнения запроса, предлагаемых альтернативах и результате/подтверждении исполнения запроса.

3.5. Услуга «Консьерж-сервис» оказывается Клиенту сервисным специалистом в зависимости от области, в которой Клиент желает получить услугу.

3.6. Клиент может сделать запрос из списка услуг, предоставляемых Консьерж-провайдером:

- помощь в организации путешествий, подготовка индивидуальных туристических программ, организация круизных программ, поиск предложений авиакомпаний и резервирование авиабилетов;
- программа доступа в бизнес-залы аэропортов, программа быстрого прохождения таможенного контроля и регистрации на рейс, встреча в аэропорту;
- резервирование столиков в ресторанах, барах, клубах;
- бронирование билетов на эксклюзивные и закрытые мероприятия;
- бронирование билетов на показы от мировых домов моды;
- организация SPA-отдыха;
- организация покупок;
- помощь в организации медицинского и юридического консультирования.

С полным перечнем услуг Клиент может дополнительно ознакомиться на сайте Банка.

3.7. Клиент может уточнить у Оператора «Консьерж-сервис» возможность получения дополнительных услуг, не входящих в перечень услуг, указанных в пункте 3.6. настоящих дополнительных условий.

3.8. Консьерж-провайдер сохраняет за собой право по своему усмотрению отклонить запрос Клиента в случае, если его исполнение носит незаконный или неправомерный характер. В этом случае Оператор «Консьерж-сервис» сообщит Клиенту о невозможности исполнения такого запроса.

3.9. Количество запросов для получения услуги «Консьерж-сервис» не ограничено по количеству обращений.

3.10. Плата за пользование услугой «Консьерж-сервис» с держателя Карты не взимается.

3.11. Клиент вправе оплатить желаемую услугу / товар по своему запросу самостоятельно поставщику услуги/товара или через Оператора «Консьерж-сервис» на основе предоплаты. В случае оплаты через Оператора «Консьерж-сервис» Клиент соглашается сообщить Оператору информацию по Карте и код подтверждения действительности Карты (CVV2/CVC2/4CSC). Консьерж-провайдер не хранит данную информацию в системе данных.

3.12. Консьерж-провайдер в обязательном порядке уведомляет Клиента в случае каких-либо изменений в системе работы, порядке предоставления услуг или уплате дополнительных комиссий.

4. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

4.1. Консьерж-провайдер принимает на себя обязательство осуществлять обработку персональных данных Клиента исключительно в целях предоставления Клиенту услуг «Консьерж-сервис».

4.2. Телефонные звонки Клиентов могут записываться Консьерж-провайдером в целях улучшения качества обслуживания.

5. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 5.1. В случае возникновения претензии к качеству оказываемых услуг Клиент может обратиться по номерам телефона 8-800-700-44-09 (бесплатная линия для звонков из городов России), 8-499--500-44-09 (московский номер для звонков из за границы), использованным при обращении за поручением запроса или по электронной почте mow.affluent@aspirelifestyles.com
- 5.2. Консьерж-провайдер обязуется принять к рассмотрению жалобу, поступившую от Клиента, обратившегося по каналам связи, указанным в пункте 5.1. настоящих Дополнительных условий в течение двух рабочих дней с даты ее получения и использовать все разумные усилия, чтобы разрешить проблему в максимально быстрые сроки.
- 5.3. Все отношения между Клиентом и Банком регулируются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 5.4. Клиент несет ответственность за своевременное предоставление достоверной информации, необходимой для оказания услуг. Клиент признает, что в случае непредставления необходимых и достоверных данных Консьерж-провайдеру, последний не может гарантировать факт и качество предоставления услуг.
- 5.5. Консьерж-провайдер использует все разумные усилия, чтобы предоставить наиболее подходящие альтернативы по запросу Клиента, но не несет ответственность за качество, методы работы и цены торговых партнеров. Клиент делает выбор на свое усмотрение.
- 5.6. Консьерж-провайдер освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение услуг, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы и/или в результате обстоятельств чрезвычайного характера, которые не мог предвидеть или предотвратить. К таким обстоятельствам будут относиться, в том числе, военные действия, массовые беспорядки, стихийные бедствия, террористические акты, забастовки, решения органов государственной власти и местного самоуправления, делающие невозможным исполнение Банком своих обязательств, а также другие обстоятельства, препятствующие оказанию услуг.

6. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

Настоящие Дополнительные условия являются неотъемлемой частью Условий выпуска, обслуживания и пользования картами, эмитированными Публичным акционерным обществом «БАНК УРАЛСИБ». Все, что не определено настоящими Дополнительными Условиями, определено условиями и обязательно для исполнения Сторонами (Банком, Клиентом).