

Obaveštenje o načinu korišćenja pogodnosti koje obezbeđuje Mastercard korisnicima Banca Intesa Mastercard Platinum kreditne kartice

GLOBAL DATA ROAMING

I Opis pogodnosti

Korisnicima kartice je na raspolaganju pogodnost koja pruža mogućnost korišćenja 24/7 pristupa mobilnim podacima u romingu, dok putuju širom sveta, na jednostavan i bezbedan način. Pogodnost obuhvata paket od 1GB tokom 3 dana, ukupno 5 puta u toku kalendarske godine.

Mobilni podaci u romingu ističu 31. decembra u kalendarskoj godini. Neiskorišćeni mobilni podaci tokom tekuće kalendarske godine se ne prenose u sledeću kalendarsku godinu. Paket se obnavlja svake kalendarske godine, 1. januara, kada su ponovo na raspolaganju mobilni podaci iz navedenog paketa.

Korisnicima kartice će biti na raspolaganju internet stranica FLEXIROAM X Mastercard | FAQ

<https://mastercard.flexiroam.com/mastercard> na kojoj je navedeno više informacija o samoj pogodnosti. Internet stranica je dostupna Korisnicima na engleskom jeziku.

Globalni podaci obezbeđeni u okviru ovog programa mogu se koristiti u svim zemljama koje pokriva FLEXIROAM, van zemlje prebivališta korisnika kartice.

II Način korišćenja pogodnosti

Za korišćenje pogodnosti neophodno je da se korisnik izvrši registraciju i eSIM instalaciju.

1. Registracija

- Da bi korisnik kartice pristupio mobilnim podacima u romingu neophodno je da se registruje i otvori svoj nalog na sajtu Flexiroam. Link za registraciju i aktivaciju benefita je <https://europe.flexiroam.com/>.
- Korisnik kartice svoje lične podatke daje direktno pružaocu usluge (Glocal Data Roaming) u trenutku registracije.
- Za registraciju je neophodno da korisnik unese prvih 8 brojeva Mastercard Platinum kartice, radi provere da li je kartica pogodna za uslugu, i ličnu email adresu.
- Po unosu broja kartice i email adrese i po usaglašavanju sa uslovima korišćenja i politikom privatnosti korisnik bira opciju „Verify Eligibility“.
- Nakon unošenja potrebnih podataka pojavljuje se ekran sa kodom.
- Korisnik preuzima aplikaciju „Flexiroam X eSIM &Data Plans“ na App Store ili Play Store.
- Nakon preuzimanja aplikacije korisnik bira opciju „Sign Up or Login“, unosi dobijeni kod pa potom bira opciju „Apply“.

2. eSIM instalacija

eSIM instalacija za korisnike iOS operativnog sistema:

- U preuzetoj aplikaciji „Flexiroam X eSIM &Data Plans“ neophodno je da korisnik klikne na opciju „Account“.
- Ide na opciju „Manage My SIM(s)“
- Klikne na opciju „eSIM“
- Odabere „Install eSIM now“ i proverava da li je njegov uređaj povezan na Wi-Fi/mobilnu mrežu.
- Klikne na opciju „Continue“ i izabere svoj primarni broj kao podrazumevani red kada se to od korisnika zatraži i uverava se da je „Dozvoli prebacivanje mobilnih podataka“/“Allow Mobile Data Switching“ isključeno.
- Klikne na opciju „OK“ kako bi uspešno izvršio instalaciju.

eSIM instalacija za korisnike Android operativnog sistema:

- U preuzetoj aplikaciji „Flexiroam X eSIM &Data Plans“ neophodno je da korisnik klikne na opciju „Account“.
- Ide na opciju „Manage My SIM(s)“
- Klikne na opciju „eSIM“
- Odabere „Install eSIM now“ i proverava da li je njegov uređaj povezan na Wi-Fi/mobilnu mrežu.
- Klikne na opciju „OK“ kako bi uspešno izvršio instalaciju.

3. eSIM podešavanje

eSIM podešavanje za korisnike iOS operativnog sistema.

Preimenovanje eSIM:

- Korisnik na svom uređaju ide na opciju „Mobile Data“.
- Klikne na novoinstalirani eSIM.
- Klikne na „Mobile Plan Label“.
- Preimeniju eSIM kao naziv plana. Naziv plana se unosi prema sopstvenom izboru.

Podešavanje Data Roaming:

- Korisnik na svom uređaju ide na opciju „Mobile Data“.
- Izabere bere svoju primarnu liniju selektovanjem opcije “Primary“.
- Isključi opciju „Turn On This Line“.
- Vraća se nazad na „Mobile Data“ i klikne na eSIM.
- Uključuje opciju „Turn On This Line“ i uključuje opciju „Data Roaming“.

eSIM podešavanje za korisnike Android operativnog sistema.

Dodavanje eSIM:

- Korisnik na svom uređaju ide na opciju „Mobile Data“.
- Klikne na „SIM manager“.
- Klikne na „Add eSIM“.
- Skenira QR kod.

Podešavanje Data Roaming:

- Korisnik na svom uređaju ide na opciju „Mobile Data“.
- Odabere opciju „Mobile networks“.
- Uključuje „Turn On This Line“ i uključuje „Data roaming“.
- U imenima pristupnih tačaka uverava se da je podešavanje izvršeno.

4. Startovanje (pokretanje) plana

Plan startovanja podrazumeva da korisnik započne korišćenje roaming podataka iz paketa.

- U aplikaciji „Flexiroam X eSIM &Data Plans“ korisnik ide na opciju „View my plans“.
- Klikne na opciju „Start Plan“.
- Startuje roaming.

III Ostalo

Stanje podataka iz paketa i iskorišćenost podataka korisnik može proveriti u aplikaciji „Flexiroam X eSIM &Data Plans“, potrebno je da klikne na aktivni plan podataka na svojoj početnoj stranici u aplikaciji.

U slučaju prigovora i dodatne podrške klijent se obraća pružaocu usluge, Flexiroam korisničkom servisu, na imejl adresu mastercard@flexiroam.com i/ili preko WhatsApp na broj telefona +60132047800. Flexiroam korisnički servis je dostupan na Engleskom jeziku 24h dnevno, 7 dana u nedelji.

U slučaju prigovora klijent se može obratiti i Banca Intesa ad Beograd putem:

- kontakt forme na zvaničnoj internet stranici Banca Intesa ad Beograd www.bancaintesa.rs
- imejla kontakt@bancaintesa.rs,
- putem poziva kontakt centru + 381 11 3108888 ili
- poštom:
Banca Intesa ad Beograd
Odeljenje za upravljanje zadovoljstvom i prigovorima klijenata
ul. Milentija Popovića 7b
11070 Novi Beograd

Tom prilikom je potrebno navesti sve relevantne podatke za rešavanje prigovora (Ime i prezime korisnika kartice, datum i vreme događaja, opis nastale situacije i razlog nezadovoljstva). Sve prikupljene informacije će biti prosleđene ka Mastercard-u kako bi bila pokrenuta istraga. Mastercard će uložiti razumne napore da odgovori klijentu u roku od 3 radna dana.

Korisnik kartice se može upoznati sa Uslovima korišćenja pogodnosti na internet stranici [FLEXIROAM X Mastercard | FAQ](https://www.flexiroam.com/flexiroam-x-mastercard-faq), kao i na zvaničnoj internet stranici Banca Intesa ad Beograd <https://www.bancaintesa.rs/>.

Odgovori na najčešća pitanja mogu se pronaći na stranici <https://mastercard.flexiroam.com/mastercard/faq>. Više tutorijala se mogu pronaći na <https://mastercard.flexiroam.com/mastercard/tutorials>

IV Obrada podataka

Banca Intesa ad Beograd ne razmenjuje podatke o korisnicima kartice sa pružaocem usluge. Korisnik kartice lične podatke daje direktno pružaocu usluge prilikom registracije. Tom prilikom će mu biti tražena saglasnost za prikupljanje i obradu podataka.