

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

MASTERCARD CONCIERGE

I Opis pogodnosti

Mastercard Concierge servis je pouzdan partner i pomoćnik u svakodnevnim poslovima. U okviru Mastercard Concierge servisa korisnik kartice pronaći će čitav tim profesionalaca spremnih da brzo i efikasno pronađu rešenje u svakoj situaciji bilo kog dana i u bilo koje vreme.

Za korisnike kartice Master Platinum na raspolaganju su lični asistenti 24 sata dnevno, 7 dana u nedelji sa velikom međunarodnom mrežom pružalaca usluga, pažljivo odabranih i odobrenih, a kvalitet usluge zadovoljava očekivanja zahtevnih korisnika.

Tim Mastercard Concierge servisa posvećen je rešavanju upita širokog opsega povezanih sa svakodnevnim životom, slobodnim vremenom, razonodom i putovanjem korisnika kartice, a naročito:

- ✓ Informacije o restoranima, saveti za odabir restorana za specijalne prilike, saveti o jelovnicima, organizacija porudžbina unapred, rezervacija stola itd
- ✓ Pružanje informacija, saveta o smeštaju u hotelima, apartmanima, vikendicama i vilama, rezervacija smeštaja, asistencija pri kupovini avio karata
- ✓ Organizaciju ekskluzivnih putovanja
- ✓ Asistencija pri pronalaženju karata za sportske, društvene, muzičke i kulturne događaje
- ✓ Organizovanje slobodnog vremena i razonode
- ✓ Organizovanje noćnog života
- ✓ Asistencija oko zahteva vezanih za važne datume, isporuka cveća i poklona širom sveta

Potrebno je zapamtiti:

- ✓ Mastercard Concierge servis ne obezbeđuje niti organizuje usluge koje su u suprotnosti sa zakonima zemlje u kojoj se traži usluga.
- ✓ U svim slučajevima Mastercard Concierge će pružiti opcije, cenu usluga (uključujući troškove isporuke i bilo koje druge povezane troškove), rokove isporuke ili sledeće korake (ako su relevantni). Na zahtev, konsijerž će izvršiti rezervaciju, poslati porudžbinu ili ugovoriti isporuku sa dobavljačem koristeći Mastercard karticu za svrhe plaćanja, po odobrenju vlasnika kartice.

II Način korišćenja pogodnosti

1. Registracija

- Korisnik kartice poziva broj telefona +381 11 310 88 33 u okviru Banca Intesa ad Beograd.
- Poziv se, nakon kratke identifikacije korisnika, preusmerava na Mastercard Concierge.
- Konsijerž u razgovoru sa korisnikom prikuplja informacije neophodne za registraciju: ime i prezime, imejl adresa, broj telefona i BIN (prvih 6 brojeva sa kartice).
- U toku razgovora Korisnik može dati i informacije o navikama i interesovanjima radi poboljšanja usluge. Personalizacija usluge nije neophodna za registraciju i korišćenje usluge.

2. Slanje zahteva za uslugu

- Korisnik kartice zahtev za uslugu može podneti na dva načina:
 - ✓ pozivom broj telefona +381 11 310 88 33 u okviru Banca Intesa ad Beograd. Poziv se, nakon kratke identifikacije korisnika, preusmerava na Mastercard Concierge.
 - ✓ slanjem imejla na adresu bancaintesa@concierge-mc.com
- Neophodni podaci za podnošenje zahteva su ime i prezime i BIN (prvih 6 brojeva sa kartice).
- Konsijerž je u obavezi da odgovori na poziv u roku od 20 sekundi, odnosno na imejl u roku od 30 minuta, radi pružanja rešenja u kratkom roku. Rok za dostavu predloga se razlikuje u zavisnosti od složenosti zahteva.

- Ukoliko je linija zauzeta, konsijerž dobija obaveštenje o propuštenom pozivu i u obavezi je da uzvрати poziv korisniku kartice u što kraćem roku. U toj situaciji izuzetno je važno da Korisnik kartice ostavi govornu poruku koja treba da sadrži podatak o imenu i prezimenu i kontakt telefonu, kako bi konsijerž mogao da uzvрати poziv.
- Nakon postavljenog zahteva, u toku razgovora ili u odgovoru na imejl, konsijerž navodi u kom vremenskom periodu Korisnik može očekivati ponudu u skladu sa postavljenim zahtevom.
- Osim informacija i rezervacije, Korisnik kartice može zahtevati kupovinu usluge (rezervacija hotela, kupovina karata, organizacija putovanja) tako što će pružiti PAN (broj kartice) i sigurnosni kod konsijeržu koji će se koristiti samo u svrhe kupovine i kasnije uništiti.
- Ukoliko Korisnik kartice želi da podatak o kartici bude sačuvan u podacima, za svaku narednu kupovinu će biti neophodna dostava samo sigurnosnog koda.
- Ako konsijerž nije u mogućnosti da ispuni zahtev nakon prvog poziva zbog prirode ili složenosti zahteva, konsijerž će dogovoriti sa Korisnikom obostrano prihvatljiv vremenski okvir za odgovor i kontaktirati Korisnika kartice u dogovorenom roku, putem telefona ili imejla.

Sa konsijeržom je moguće komunicirati na srpskom jeziku radnim danima (ponedeljak- petak) u periodu od 9-17h. Van tog vremena i praznikom komunikacija sa konsijeržom se odvija isključivo na engleskom jeziku.

Korisnik kartice može registrovati drugu osobu da podnese zahtev u njegovo ime, na primer izvršnog pomoćnika. Takav zahtev, korisnik kartice podnosi lično konsijeržu uz dostavljanje podataka neophodnih za registraciju.

Svi pozivi upućeni ka konsijerž servisu se snimaju i čuvaju u periodu od 6 meseci isključivo u cilju bezbednosti, praćenja, osiguranja kvaliteta i obuke konsijerž agenata. Pružalac usluge će poštovati svu primenljivu privatnost i zakone o zaštiti podataka u obradi takvih poziva.

III Ostalo

U slučaju prigovora na uslugu Korisnik kartice se obraća Mastercard Concierge agentu:

- pozivom broj telefona +381 11 310 88 33 u okviru Banca Intesa ad Beograd. Poziv se, nakon kratke identifikacije korisnika, preusmerava na Mastercard Concierge ili
- slanjem imejla na adresu bancaintesa@concierge-mc.com

U slučaju prigovora na uslugu Korisnik kartice 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 vlasnika kartice, datum i vreme poziva/imejla, opis nastale situacije i razlog nezadovoljstva). Sve prikupljene informacije će biti prosledene 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 zvaničnoj internet stranici Banca Intesa ad Beograd www.bancaintesa.rs.

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.

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 (Global 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 prosledjene 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/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.

FLIGHT DELAY PASS (FDP)

I Opis pogodnosti

Flight Delay Pass (FDP) je usluga koja omogućava Korisniku kartice pristup aerodromskom salonu u slučaju kašnjenja leta dužem od 1h. Korisnicima kartice na raspolaganju je preko 1100 salona širom sveta. Lista salona sa pregledom usluga i pravila korišćenja biće dostupni Korisnicima kartica na linku <https://loungefinder.loungekey.com/Pass>. Ova lista je podložna promeni u bilo kom trenutku i redovno se ažurira. Pored korisnika kartice, uslugu mogu koristiti i 3 gosta koja putuju sa Korisnikom kartice.

II Način korišćenja pogodnosti

- Kako bi se Korisnik kartice kvalifikovao za korišćenje pogodnosti, **neophodno je da se pre putovanja (bilo kada pre zakazanog polaska leta) registruje na stranici** fdp.mastercard.com/bancaintesabeograd. Stranica je dostupna korisnicima kartice na engleskom jeziku.
- Prilikom registracije, Korisnik kartice unosi sledeće podatke: BIN-u (prvih 6 brojeva sa kartice), podatke o letu (broj leta, datum polaska), svoje lične podatke (ime i prezime, e mail adresu, broj mobilnog telefona), kao i podatke o gostima koji putuju sa njim (max 3). Pri registraciji Ime i prezime mora biti uneto identično kao na boarding-karti, bez specijalnih karaktera (Ć,Č,Š,Đ,Ž). Neće biti ograničenja za korišćenje salona ukoliko je na propusnici za salon navedeno ime i prezime bez specijalnih karaktera, a na pasošu navedeno ime i prezime sa specijalnim karakterima.
- Let sa više veza zahteva da se svaki let posebno registruje. Nema ograničenja u broju registracija.
- U sledećim situacijama registracija neće moći da se izvrši:
 1. Ako Korisnik pokuša da registruje let nakon stvarnog vremena polaska
 2. Ako na aerodromu nema salona koji su deo mreže LoungeKey™
 3. Ako podaci o letu nisu dostupni za aviokompaniju/let. FDP je napravljen za praćenje gotovo svih glavnih letova komercijalnih avio-kompanija, ali postoje ograničenja za čarter avio-kompanije ili avio-kompanije/aerodrome koji ne izveštavaju redovno.
- Nakon potvrde registracije, Korisnik kartice dobija mejlom potvrdu o detaljima registracije uz napomenu da se prati status leta i da će u slučaju odlaganja leta dobiti obaveštenje o besplatnom pristupu salonu na aerodromu.

- Ukoliko je potrebno izvršiti izmenu podataka unetih pri registraciji, neophodno je da se postojeća registracija otkáže i ponovi postupak registracije.
- U slučaju kašnjenja leta dužem od 60 minuta, Korisniku kartice će biti poslato obaveštenje putem sms poruke da mu je na registrovanu imejl adresu poslata propusnica za aerodromski salon u PDF dokumentu za svako registrovano ime (jednokratni QR kod za korišćenje salona), kao i link na kome se nalazi spisak raspoloživih salona.
- Propusnica za salon može biti izdata samo ako aviokompanija tačno prijavi kašnjenje. Ako se to ne dogodi, kašnjenje se ne evidentira kako bi se pokrenuo sistem za izdavanje propusnice.
- Korisnik kartice i registrovani saputnici dobiće propusnicu za korišćenje salona ukoliko je let odložen u toku istog dana (u roku od 24 sata). Rok važnosti propusnice za korišćenje salona je 24 sata.
- Letovi koji su otkazani ili preraspoređeni za sledeći dan (24 sata nakon planiranog polaska leta) neće se smatrati odloženim i njima će se baviti direktno avio-kompanija.
- Prilikom ulaska u aerodromski salon predviđeno je da se Korisnik identifikuje putem validne propusnice za salon, validne boarding karte i ličnog dokumenta.

III Ostalo

Ukoliko se dogodi da zbog tehničkih problema ne bude izdat vaučer, iako se Korisnik registrovao u skladu sa uputstvima, Korisniku će automatski biti poslat imejl sa pojašnjenjem da je došlo do tehničkog problema i da može kontaktirati Korisnički servis radi izdavanja vaučera. Zamenski vaučer korisnik kartice može koristiti odmah ili za buduću posetu u narednih 6 meseci.

U sledećim situacijama može biti onemogućen ulazak u salon Korisnicima sa izdatom propusnicom:

1. Salon je zatvoren u momentu kada dođe do kašnjenja leta. U ovom slučaju, korisnik može odabrati alternativni salon, ako je dostupan.
2. Ukoliko je salon već popunio kapacitete. U ovom slučaju, korisnik može odabrati alternativni salon, ako je dostupan.
3. Ako se ime i prezime korisnika na boarding karti ne podudara sa imenom i prezimenom na propusnici za salon. Nažalost, u ovom slučaju neće biti dostupna alternativna ponuda.
4. Ukoliko korisnik ili član korisnikove grupe ne ispunjavaju uslove i pravila salona (poput minimalne starosti ili pravila oblačenja). U ovom slučaju, korisnik može odabrati alternativni salon, ako je dostupan.

U slučaju prigovora klijent se obraća korisničkom servisu pružaoca usluge na imejl adresu customerservice@fdp.mastercard.com ili pozivom na međunarodne brojeve telefona +44 144 444 2130, odnosno +1972 535 0272 za pozive iz Latinske Amerike. Brojevi telefona su prikazani i u okviru stranice fdp.mastercard.com/bancaintesabeograd.

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 vlasnika kartice, datum i vreme registracije, 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 10 radnih dana.

Korisnik kartice se može upoznati sa Uslovima korišćenja pogodnosti na stranici fdp.mastercard.com/bancaintesabeograd u meniju za registraciju leta, kao i na zvaničnoj internet stranici Banca Intesa ad Beograd.

Korisnik kartice će imati na raspolaganju međunarodne brojeve telefona +44 144 444 2130, odnosno +1972 535 0272 za pozive iz Latinske Amerike, kao podršku za korišćenje pogodnosti. Brojevi telefona su prikazani i u okviru stranice fdp.mastercard.com/bancaintesabeograd.

Podrška će korisniku kartice biti omogućena na engleskom jeziku 24h dnevno, 7 dana u nedelji.

Pored međunarodnog broja telefona, korisniku kartice će biti na raspolaganju i imejl adresa customerservice@fdp.mastercard.com.