

## CONCIERGE SZOLGÁLTATÁSOK ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

### I. Fogalmak:

- 1) **Concierge:** a concierge szolgáltatásokat szervező társaság, a Europ Assistance Magyarország Kft. (székhely: 1132 Budapest, Váci út 36-38., cg.: 01-09-565790).
- 2) **Ügyfél:** olyan, az MTB Zrt. által kibocsátott Mastercard World Elite típusú bankkártya kártyabirtokosa, aki a kártyához kapcsolódó Concierge szolgáltatás igénybevételére jogosult, és az igénybe vételére vonatkozó szándékot az MTB Zrt.-nek a kártya igénylésekor vagy azt követően jelezte. A Concierge szolgáltatásra jogosító Mastercard World Elite típusú bankkártyákról az MTB Zrt. nyújt tájékoztatást.
- 3) **Szolgáltató:** a Concierge által a Concierge szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF alapján szervezett szolgáltatásokat ténylegesen nyújtó társaság.
- 4) **Concierge szolgáltatás:** az a szolgáltatás, amelyet az Ügyfél a jelen ÁSZF alapján vehet igénybe. A Concierge szolgáltatást a jelen ÁSZF VII. pontja részletezi.
- 5) **Területi hatály:** A választott concierge szolgáltatástól függően Magyarország, vagy Európa földrajzi területe.
- 6) **Induló időpont:** a Mastercard World Elite típusú bankkártya aktiválását követő nap 0:00 órája.

### II. A Concierge szolgáltatásra való jogosultság:

1. A Concierge szolgáltatás az MTB Zrt. által kibocsátott Mastercard World Elite típusú bankkártyához kapcsolódó, beépített szolgáltatás. A Concierge szolgáltatást az Ügyfél a szolgáltatással kapcsolatos jelen ÁSZF és hozzá kapcsolódó adatkezelési tájékoztató átvételének írásbeli visszaigazolását követően, a Concierge szolgáltatás induló időpontjától, a jelen ÁSZF-ben megadott telefonszám felhívásával, telefonon keresztül veheti igénybe.
2. Minden Ügyfél felelős azért, és biztosítani köteles, hogy a szolgáltatásra való jogosultságát csak a saját javára használja fel. Az Ügyfél jogosultságát szakmai vagy üzleti célokra nem használhatja fel, így kifejezetten nem használja az esetleges ügyfelei részére.
3. A Concierge jogosult az Ügyfél szolgáltatásra vonatkozó jogosultságát felfüggeszteni saját döntése alapján, előzetes értesítés nélkül, az olyan visszaélészerű vagy csalásra irányuló, az MTB Zrt. vagy a Concierge jogos érdekét veszélyeztető tevékenység, továbbá a Concierge vagy a Szolgáltató részére továbbított meghamisított tájékoztatás esetében, amelyet az Ügyfél vagy annak nevében eljáró harmadik személy követ el (pl. jogszabályba ütköző szolgáltatási igény, más nevére szóló kártya használata, jó erkölcsbe ütköző szolgáltatási igény).
4. A jelen szerződési feltételeket az Ügyfél legalább 30 napos előzetes értesítésével lehet módosítani. A módosítások oka a jogszabályi környezet változása, vagy a szolgáltatások hatékonyabb szervezése, illetve a Szolgáltatók által nyújtott szolgáltatások körülményeiben bekövetkező változásokhoz való alkalmazkodás lehet.
5. A Concierge szolgáltatás ügyintézési díját az MTB Zrt. fizeti meg a Concierge részére, az Ügyfelet e körben külön fizetési kötelezettség nem terheli. Az MTB Zrt. általi ügyintézési díjfizetés nem vonatkozik az Ügyfél által a Concierge-től rendelt szolgáltatásokra, azok díját az Ügyfél fizet meg a jelen ÁSZF szerint.
6. A Concierge és az MTB Zrt. között a Concierge szolgáltatás Ügyfél általi igénybevétele érdekében kötött szerződés bármely okból történő megszűnése esetében az Ügyfél és a Concierge közötti jogviszony is megszűnik, a folyamatban levő, az Induló időponttól számított aktuális egy éves időtartam lejártával. A jelen pont szerinti megszűnésről az Ügyfelet az MTB Zrt. értesíti.

### III. Szolgáltatások:

1. A Concierge az Ügyfél által adott megrendeléseket szervezi, és a kiválasztott Szolgáltató valamint

az Ügyfél közötti közvetítőként jár el.

2. Az Ügyfél jogszerű és jó erkölcsbe nem ütköző megrendelést adhat a Concierge részére (pl. nem lehetséges ajándékként gyógyszer, kábítószer, vagy esetlegesen sértő, megalázó tartalmú tárgy küldése). Amennyiben ez a feltétel nem teljesül, a Concierge jogosult az Ügyfél igényét visszautasítani.
3. A szolgáltatásnyújtással vagy díjfizetéssel járó igények esetében a Concierge az Ügyféltől írásbeli megerősítést kér a megrendelés előtt bármilyen, a szolgáltatás szervezésekor elérhető utólag dokumentálható kommunikációs csatornán (pl. e-mail, SMS) keresztül. Az így közölt üzenet visszaigazolásként használható. Az igényt a Concierge a visszaigazolást követően rendeli meg a Szolgáltatótól.
4. Az Ügyfél megrendelése a Szolgáltató elérhetőségének függvényében teljesíthetők. Amennyiben az igénybe venni kívánt termék vagy szolgáltatás nem érhető el az Ügyfél általi megrendeléskor, a Concierge megtesz minden tőle ésszerűen elvárható erőfeszítést egy hasonló jellemzőkkel bíró szolgáltatás nyújtása érdekében. Amennyiben az Ügyfél ezt az alternatív szolgáltatást nem kívánja igénybe venni, a Concierge törli az Ügyfél igényét. Az Ügyfél ebben az esetben nem jogosult kártalanításra, kompenzációra.
5. A Concierge a Szolgáltatónak az Ügyfél igényét továbbítja, és nem a saját nevében rendeli meg a szolgáltatást.
6. Az Ügyfél a Concierge által a kiválasztott Szolgáltatóval egyeztetett előnyök és különleges ajánlatok igénybevételére jogosult. A Szolgáltatók a saját szolgáltatásaikra vonatkozó feltételeket bármikor módosíthatják. A Concierge e módosításokért nem felelős.
7. A jelen szerződés alapján öt terhelő szolgáltatást a Concierge nem köteles nyújtani, ha ezzel az ENSZ által elhatározott szankciót, tilalmat vagy korlátozást, vagy az Európai Unió vagy az USA által elrendelt gazdasági vagy kereskedelmi szankciót, jogszabályt vagy egyéb rendelkezést sért meg. A jelen pont a jelen szerződésben foglalt esetleges ellentétes rendelkezéseket felülírja.
8. A Concierge a jelen szerződést azonnali hatállyal felmondhatja, ha az Ügyfél ENSZ által hozott határozat alapján nevesített, vagy az Európai Unió vagy az USA által elrendelt gazdasági vagy kereskedelmi szankció, jogszabály vagy egyéb rendelkezés hatálya alá tartozó szankciós listára kerül.

#### **IV. Fizetés:**

1. A Concierge szolgáltatás igénybevétele során megrendelt termékek és szolgáltatások díjának megtérítésére az Ügyfél köteles az alábbiak szerint.
2. A Concierge részére az Ügyfél által a III.3. pont szerint visszaigazolt igényt követően történik a szolgáltatás megrendelése, és beáll az Ügyfél fizetési kötelezettsége. Az Ügyfél a fizetést a Concierge által a részére küldött linken keresztül közvetlenül a Szolgáltatónak teljesíti, ide értve a Szolgáltató weboldalát vagy online fizetési felületét, vagy közvetlenül a Concierge felé, a weboldalán vagy online fizetési felületén (pl. SimplePay alkalmazáson) keresztül, a Concierge szolgáltatásra jogosító Mastercard World Elite kártyával történő bankkártyás fizetéssel. Abban az esetben, ha az Ügyfél által megrendelt szolgáltatás díját a Concierge késedelmesen továbbítja a Szolgáltatónak, és az Ügyfél emiatt a megrendelt szolgáltatást magasabb áron tudja igénybe venni, a különbözet megtérítésére a Concierge köteles.
3. Az Ügyfél felelős azért, hogy a fizetéshez használt fizetési kártya adatok helyesek és teljesek, továbbá az adott kártyán kellő összeg érhető el az összes költség fedezetére.
4. Amint a III.3. szerinti jóváhagyást követően az igényt megrendelte a Concierge, a díjat azonnal meg kell téríteni a IV.2. pont szerint. Fizetési késedelem esetében a Concierge az árakban vagy a megrendelt termék illetve szolgáltatás elérhetőségében bekövetkezett változásokért nem felelős. Fizetési késedelem esetében az adott Szolgáltató saját feltételei szerinti késedelmi jogkövetkezmények alkalmazhatók. Bizonyos szolgáltatások további költségeket is keletkeztethetnek, amelyekről a Concierge a megrendeléskor rendelkezésre álló adatok alapján tájékoztatja az Ügyfelet.
5. A szolgáltatások és termékek díjának megtérítése az adott Szolgáltató megrendeléskor érvényes feltételei szerint történik.

#### **V. A Concierge értesítésének folyamata:**

1. A szolgáltatás az arra jogosult Ügyfelek számára a +36 1 465-3770 -es telefonszámon és a [TakarekbankConcierge@europ-assistance.hu](mailto:TakarekbankConcierge@europ-assistance.hu) email címen érhető el 0-24 órában, a hét minden napján.
2. A szolgáltatás igénybevétele érdekében az alábbi adatok megadása szükséges:
  - a) név,
  - b) Mastercard World Elite kártya számának utolsó 6 számjegye a jogosultság ellenőrzése érdekében,
  - c) telefonszám, vagy annak a személynek a telefonszáma, akit a további kapcsolattartás érdekében kell keresni,
  - d) a szolgáltatás igénybevételének helye,
  - e) minden olyan egyéb információ, amelyet a szolgáltatás nyújtása érdekében szükséges (pl. az Ügyfél által látogatni kívánt kulturális rendezvény jellemzői, a küldeni kívánt ajándék címzettjének azonosításához szükséges adatai, az egészségügyi szolgáltatás további szervezéséhez szükséges alapvető információk).
3. A szolgáltatásra vonatkozó jogosultságot a Concierge ellenőrizni köteles a szolgáltatás igénybevétele előtt az Ügyfél által az V.2. a-e. pontokban megadott adatok alapján.
4. Az Ügyfél köteles a Concierge számára a szükséges tájékoztatást megadni, a szolgáltatások igénybevétele és azok pontos megszervezése érdekében. A hiányosan megadott információ esetében a szolgáltatás nyújtása késedelmet szenvedhet, vagy megghiúsulhat. A Concierge nem felelős az Ügyfél által adott téves vagy félrevezető információból eredő következményekért.

## VI. Szolgáltatás leírás:

### 1. Kulturális információ

Az Ügyfél kérésére a Concierge az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

- Az Ügyfél által megnevezett helyszínen vagy annak közelében levő kulturális és sporteseményekről tájékoztatás nyújtása;
- Szórakoztató- és sportközpontokról tájékoztatás nyújtása, azok programjaival együtt;
- Az Ügyfél által megnevezett jövőbeli szórakoztató, sport vagy kulturális eseményekről tájékoztatás nyújtása.

A tájékoztatás nyilvánosan elérhető adatok alapján történik.

### 2. Foglalási szolgáltatás

Az Ügyfél kérésére a Concierge az alábbi foglalási szolgáltatásokat nyújtja:

- A kívánt célállomásra irányuló repülő, busz, vonat vagy egyéb közlekedési eszközökről tájékoztatás nyújtása, foglalás biztosítása, ideértve a szolgáltatás IV.2. pont szerinti díjfizetését is. A jelen alpont szerinti szolgáltatás menetrendszerinti járatokra vonatkozik. A jelen alpont szerinti szolgáltatás területi hatálya Európa földrajzi területére terjed ki.
- Tájékoztatás bérautó-szolgáltatókkal vagy szállítási szolgáltatókkal kapcsolatban, ideértve a bérjármű vagy egyéb szállítási szolgáltatás foglalását a kívánt időre, ideértve a szolgáltatás IV.2. pont szerinti díjfizetését is. A jelen alpont szerinti szolgáltatás területi hatálya Európa földrajzi területére terjed ki.
- Tájékoztatás vendéglátó szolgáltatásokról (étterem, kávézó stb.) az Ügyfél által megnevezett helyszínen, foglalás biztosítása. A tájékoztatás nyilvánosan elérhető adatok alapján történik.
- Tájékoztatás szállásnyújtó szolgáltatásokról (szállodák, motelek, apartmanok) az Ügyfél által megnevezett helyszínen, biztosítékhoz kötött foglalás nyújtása (magán vagy üzleti célra ideértve a szolgáltatás IV.2. pont szerinti díjfizetését is). A tájékoztatás nyilvánosan elérhető adatok alapján történik. A jelen alpont szerinti szolgáltatás területi hatálya Európa földrajzi területére terjed ki.

- Az Ügyfél által megnevezett helyszínen vagy annak közelében levő kulturális és sporteseményekről tájékoztatás nyújtása, foglalás biztosítása ideértve a szolgáltatás IV.2. pont szerinti díjfizetését is.

### 3. Szállítási szolgáltatások

Az Ügyfél kérésére a Concierge az alábbi szállítási szolgáltatásokat nyújtja:

- Virágküldés bármely magyarországi címre, ideértve a szolgáltatás IV.2. pont szerinti díjfizetését is.
- Az Ügyfél által megnevezett címre ajándék küldése, ideértve a szolgáltatás IV.2. pont szerinti díjfizetését is.
- Az Ügyfél számára biztosított jegyek és egyéb dokumentumok szállítása kérés esetén.

### 4. Egészségügyi assistance - Doctor on phone

Az Ügyfél kérésére fizikális orvosi vizsgálatot, személyes konzultációt nem igénylő esetekben az alábbi szolgáltatásokat nyújtja a Concierge orvosán keresztül:

- Egészségügyi tanácsadás, tünetek, betegségek, egyéb lehetséges egészségügyi körülmények, tünetek okainak magyarázata az Ügyfél elmondása alapján, korábbi egészségügyi problémák és tevékenységek lehetséges hatásainak magyarázata,
- Egészségügyi kifejezések magyarázata – az egészségügyben szokásosan használt fogalmak, rövidítések, egészségügyi jelentések, egyéb egészségügyi szakmai dokumentum magyarázata, az egészségügyi dokumentáció latin kifejezéseinek, diagnózisok, lehetséges következményeik és összefüggéseik magyarázata az Ügyfél által adott dokumentáció alapján, diagnóziskódok, diagnózisok alapján feállított kezelési folyamatok magyarázata;
- Laborleletek, rövidítések magyarázata, laboratóriumi alaptesztek magyarázata, egyes vizsgálatok céljainak magyarázata, normál értéktől eltérő eredmények magyarázata;
- Egészségügyi eljárások magyarázata, általános diagnosztikai eljárások magyarázata meghatározott betegségekkel kapcsolatban, időigényes beavatkozásokról alapszintű tájékoztatás nyújtása;
- Tájékoztatás a legközelebbi orvos, gyógyszerár és sürgősségi központ elérhetőségéről,

A tájékoztatás csak általános jellegű, nem helyettesíti az egészségügyi alap vagy sürgősségi ellátást, vagy az ellátó rendszer bármely elemét. Közvetlen életveszélyben vagy az egészséget fenyegető helyzet esetében az Ügyfél a 112-es hívószámon köteles hívni a segélyhívó központot.

### 5. Háztartási szolgáltatások

Az Ügyfél kérésére a Concierge az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

- Háztartási segítség szervezése: mosás, vasalás, napi takarítás munkákkal kapcsolatban
- Szakiparos szervezése: vízvezeték-szerelő, gázszerelő, fűtészszerelő, villanszerelő, mechanikus zárszerelő, üveges, festő, tetőfedő, duguláselhárító szakipari munkákban
- Épület műszaki berendezéseinek (elektromos és gázfogyasztók) rendszeres vagy eseti karbantartásához szolgáltató szervezése

## VII. A Concierge vállalásai:

1. A Concierge vállalja, hogy az Ügyfél igényeit a lehető leggyorsabban megszervezi, és az igényekkel kapcsolatban tanácsot ad.
2. A Concierge az Ügyfél és Szolgáltató közötti közvetítő, azaz nem felel a megszervezett szolgáltatás minőségéért.
3. A Concierge a lehető legteljesebb mértékű ügyfél-kiszolgálásra törekszik.

## VIII. Felelősség:

1. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Concierge az Ügyfél igényei és követelményei alapján jár el.
2. A Concierge nem felelős az Ügyfél által adott nem teljes vagy megtévesztő tájékoztatás miatti hibákért. A Concierge nem felelős a Szolgáltató ajánlásáért vagy igénybevételeért, és az Ügyféllel fennálló vita esetében a Concierge a megrendelés visszautasítására vagy törlésére jogosult, amely esetben az Ügyfél az általa már esetlegesen megfizetett díjat a Concierge visszafizetni köteles. Amennyiben a vita azt követően keletkezik, hogy az Ügyfél által megfizetett díjat a Concierge a Szolgáltatónak továbbította, a visszatérítésre a Szolgáltató lemondási feltételei az irányadók.
3. A magyar polgári jog szabályai szerint vis maior esemény miatti késedelemért vagy hiányosságokért a Concierge nem felelős.
4. A Szolgáltató a saját maga által nyújtott szolgáltatásért a saját feltételei szerinti felelősséget vállalja, a Concierge ezeket a szolgáltatásokat csak közvetíti az Ügyfélnek, és a Szolgáltató tevékenységéért nem felelős.

## IX. Adatkezelés

A Concierge szolgáltatások igénybevétele érdekében az Ügyfél által megadott személyes adatok kezelésére vonatkozó tájékoztatást a jelen Általános Szerződési feltételek 1. sz. melléklete tartalmazza.

## X. Panasz:

Amennyiben az Ügyfél a Concierge által a részére nyújtott szolgáltatással kapcsolatban panasszal kíván élni, azt a [panasz.szolgaltatas@europ-assistance.hu](mailto:panasz.szolgaltatas@europ-assistance.hu) e-mail címen teheti meg. A Concierge a panaszt 30 napon belül köteles kivizsgálni, és megválaszolni, és amennyiben az Ügyfél a Concierge által küldött válasszal nem elégedett, a megyei és fővárosi kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületekhez fordulhat. Az Ügyfél az igényét bírói úton is érvényesítheti.

## XI. Alkalmazandó jog és joghatóság:

1. A jelen Concierge szolgáltatási feltételek a magyar jog hatálya alá tartoznak.