



Załącznik nr 4 do Umowy serwisowej- Warunki świadczenia usług w ramach programu „Toyota Bank Concierge” dla Klientów Toyota Bank Polska

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG W RAMACH PROGRAMU „TOYOTA BANK CONCIERGE” DLA KLIENTÓW TOYOTA BANK POLSKA S.A.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Warunki świadczenia usługi w ramach programu „Toyota Bank Concierge” (dalej: Warunki) w zakresie Concierge (§5-6) mają zastosowanie dla Klientów indywidualnych Toyota Bank Polska S.A. posiadających karty płatnicze wydane przez Bank .
2. Posiadacze Karty Złotej Toyota Bank objęci są programem „Toyota Bank Concierge” na zasadach obligatoryjnych, nie ponosząc z tego tytułu dodatkowych opłat;
3. Pozostali posiadacze Klienci indywidualni mogą przystąpić do programu zgodnie z §3 ust. 4.

DEFINICJE

§ 2

1. Pojęcia użyte w niniejszych Warunkach mają następujące znaczenie:
 - a. Bank – Toyota Bank Polska S.A.;
 - b. Centrum Alarmowe – Europ Assistance Polska Sp. z o.o., wyłącznie uprawnione do organizacji i wykonywania w imieniu Banku świadczeń wynikających z umowy serwisowej;
 - c. Karta – karta płatnicza wydana przez Toyota Bank Polska S.A.;
 - d. Karta Złota – karta kredytowa złota, wydanej przez Toyota Bank Polska S.A.;Uprawniony – Klient Toyota Bank Polska S.A., który przystąpił do programu „Toyota Bank Concierge” na podstawie niniejszych Warunków;

CZAS TRWANIA OKRESU ŚWIADCZENIA USŁUGI

§3

1. Dla aktualnych Klientów Banku, którzy na dzień 31 marca 2015 roku posiadają Kartę Złotą, okres świadczenia usług rozpocznie się 1 kwietnia 2015 roku;
2. Dla nowych Klientów Banku, okres świadczenia usługi rozpoczyna się pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym została wydana Karta Złota i trwa 12 miesięcy kalendarzowych, pod warunkiem uiszczenia przez Bank opłaty;
3. Dla pozostałych Klientów Banku, posiadających Kartę oraz inny, niż Kartę Złotą produkt Banku okres świadczenia usług rozpoczyna się pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym Uprawniony wyraził zgodę na przystąpienie do programu „Toyota Bank Concierge” zgodnie z niniejszymi Warunkami i trwa 12 miesięcy kalendarzowych, pod warunkiem uiszczenia opłaty za należny okres;
4. Przystąpienie do programu następuje drogą telefoniczną, poprzez zaakceptowanie przez Uczestnika deklaracji odczytanej przez pracownika Banku;
5. Okres świadczenia usług będzie automatycznie odnawiane na kolejne 12 miesięcy, pod warunkiem, że Uprawniony nie złoży wcześniej rezygnacji;

6. Świadczenie usług w ramach programu „Toyota Bank Concierge” polegająca na realizacji usług zleconych Centrum Alarmowemu przez Uprawnionego;
7. Uprawniony traci prawo do usług w ramach programu „Toyota Bank Concierge”:
 - a. z chwilą rozwiązania Umowy serwisowej zawartej między Bankiem a Centrum Alarmowym;
 - b. z końcem miesiąca kalendarzowego, w którym Uprawniony przestał być Klientem Banku;
 - c. z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego, za który została przekazana przez Bank opłata z tytułu korzystania z programu, o której mowa w §8 Umowy serwisowej;
 - d. w przypadku rezygnacji Uprawnionego z usług w ramach programu „Toyota Bank Concierge” – z końcem miesiąca kalendarzowego, w którym została złożona rezygnacja;
 - e. w dniu zgonu Uprawnionego;
8. Uprawniony w każdym czasie ma prawo złożenia oświadczenia woli o rezygnacji z dostępu do programu „Toyota Bank Concierge” poprzez złożenie pisemnej rezygnacji. Oświadczenie woli, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Uprawniony składa bezpośrednio w Banku.

O BOWIĄZKI UPRAWNIONEGO

§4

1. W celu skorzystania z usług w ramach programu „Toyota Bank Assistance Concierge”, Uprawniony zobowiązany jest skontaktować się z Centrum Alarmowym, dzwoniąc pod numer telefonu + 48 22 205 51 01 czynne całą dobę, i podać następujące dane:
 - a. 6 pierwszych i 6 ostatnich cyfr numeru Karty,
 - b. imię i nazwisko;
 - c. numer telefonu, pod którym można skontaktować się z Uprawnionym lub wskazaną przez niego osobą;
 - d. krótki opis oczekiwanej pomocy;
 - e. wszelkie inne informacje niezbędne Centrum Alarmowemu w celu realizacji usługi;
2. Ponadto Uprawniony powinien współdziałać z Centrum Alarmowym w zakresie niezbędnym do wykonania zobowiązania, w przeciwnym razie Centrum Alarmowe może odmówić organizacji żądanej przez Uprawnionego usługi;

ZAKRES USŁUG CONCIERGE

§5

ORGANIZACJA USŁUG DLA DOMU I RODZINY

Na życzenie Uprawnionego Concierge świadczy usługi w następującym zakresie:

1. organizacja usług odpowiedniego specjalisty od napraw domowych: usługi ślusarskie, hydrauliczne, elektryczne, dekarские, szklarskie, stolarskie, murarskie, malarskie, glazurnicze, parkieciarskie, dotyczące urządzeń i instalacji grzewczych,
2. organizacja profesjonalnej pomocy sprzątającej,
3. organizacja opieki nad dziećmi pod czas nieobecności rodzica w domu,
4. informacja o dostępnych zajęciach dodatkowych, szkołach językowych, korepetytorach dla dzieci,
5. pomoc w organizacji przyjęć dla dzieci, obejmujących również dodatkowe atrakcje tj. gry, zabawy i konkursy poprzez informowanie oraz zapewnienie kontaktu z profesjonalnymi podmiotami specjalizującymi się w tym za-

kresie,

6. organizacja opieki nad zwierzętami domowymi podczas nieobecności właściciela lub organizacja transportu zwierząt domowych do hotelu dla zwierząt,
7. organizacja wizyty u weterynarza, psiego fryzjera, behawiorysty,
8. organizacja profesjonalnej ochrony domu,
9. Pomoc w projektowaniu oraz aranżacji wnętrza i ogrodu poprzez informowanie o profesjonalnych firmach zajmujących się doradztwem w tym zakresie oraz organizację usług transportowych mebli oraz elementów dekoracyjnych do domu,
10. organizacja usług transportowych mebli oraz elementów dekoracyjnych do domu,
11. organizacja zakupu i dostarczenia pod wskazany adres zakupów, kwiatów, prezentów dla wskazanej osoby,
12. pomoc w znalezieniu oraz organizacji zamówienia i zakupu książek, płyt CD oraz DVD, wskazanych przez Klienta pod warunkiem, że są one dostępne w ofercie rynkowej, bez gwarancji zorganizowania np. trudno dostępnych tytułów,
13. Informacje teleadresowe (adresy firm, urzędów, instytucji publicznych),

ORGANIZACJA WOLNEGO CZASU, ROZRYWKI, HOBBY

14. rezerwacja, organizacja, dostarczenie pod wskazany adres biletów do kin, teatrów, opery oraz na imprezy sportowe i kulturalne,
15. organizacja wypoczynku w wybranym miejscu na świecie (rezerwacja hotelu, pensjonatu, wycieczki, biletów lotniczych, kolejowych),
16. organizacja wynajęcia sprzętu sportowego, rezerwacje w klubie sportowym,
17. informacja o konkursach hobbystycznych, doszkalających, językowych – pomoc w wyszukiwaniu, organizacja uczestnictwa,
18. informacja o metodach aktywnego spędzania czasu (np. wycieczki, trekking) – pomoc w wyszukiwaniu, organizacja uczestnictwa,
19. szkoły i Uczelnie. Informacja o warunkach przyjęcia, tematyce zajęć, możliwościach dojazdu, cennikach,
20. kalendarium imprez i wydarzeń kulturalnych (koncerty, imprezy plenerowe, aktualne wystawy w galeriach sztuki, sztuki operowe, spektakle teatralne, pokazy filmowe, musicale, festiwale muzyki, koncerty muzyki klasycznej i rozrywkowej, koncerty jazzowe),
21. kalendarium wydarzeń sportowych (mistrzostwa sportowe, wyścigi konne, turnieje tenisa ziemnego, mecze i turnieje polo, turnieje golfa, skoki narciarskie),
22. organizacja jazdy unikatowymi samochodami,
23. organizacja wyścigów gokartami,
24. organizacja spływu kajakowego,
25. organizacja lotu odrzutowcem wojskowym, helikopterem, balonem, lotu na motolotni, lotu szybowcem,
26. organizacja wyjazdów z ekipami badawczymi,
27. organizacja skoku na bungee, skoku ze spadochronem, udziału w bitwie paintball,
28. Informacja o kursach hobbystycznych, doszkalających, językowych – pomoc w wyszukiwaniu, organizacja

uczestnictwa,

29. Informacja o metodach aktywnego spędzania czasu (np. wycieczki, trekking) – pomoc w wyszukiwaniu, organizacja uczestnictwa,
30. organizacja szkolenia lotniczego,
31. organizacja nauki nurkowania,
32. organizacja kursu kitesurfingu, surfingu, windsurfingu,
33. organizacja kursów żeglarskich i motorowodnych,
34. organizacja nauki jazdy samochodem terenowym,
35. organizacja lekcji gry w golfa, pool bilard, tenisa,
36. organizacja kursu fotografii,
37. organizacja lekcji/kursu jazdy konnej, tańca,
38. organizacja szkolenia strzeleckiego,

PODRÓŻ I SAMOCHÓD

39. pomoc administracyjna w przypadku zagubienia dokumentów za granicą, informowanie o procedurach postępowania i pomoc w kontakcie z odpowiednimi służbami za granicą,
40. informowanie o pogodzie i klimacie w danym kraju, temperaturach w wybranych miejscowościach, warunkach pogodowych na drogach, obowiązkowych szczepieniach, procedurach związanych z ubieganiem się o wizę, atrakcjach turystycznych w wybranej miejscowości,
41. pomoc w organizacji odzyskania i ponownego skierowania zagubionego lub opóźnionego bagażu podróżnego,
42. organizacja usług związanych z serwisem samochodowym tj. mycie, naprawa, przeglądy oraz rezerwacja w stacji obsługi pojazdów,
43. organizacja usług pomocy drogowej w trasie.
44. organizacja wynajęcia samochodu w kraju i za granicą,
45. organizacja pomocy tłumacza w miejscu pobytu za granicą lub tłumaczeń telefonicznych,
46. informacje turystyczne (atrakcje turystyczne, adresy biur podróży, możliwości rezerwacji hoteli i samochodów, obowiązkowe szczepienia, wizy),
47. informacje komunikacyjne (sugerowane połączenia i objazdy, lokalizacja stacji benzynowych, adresy warsztatów samochodowych, czas oczekiwania na przejściach granicznych, rozkłady połączeń komunikacyjnych),
48. «organizacja rezerwacji, zakupu i dostarczenia pod wskazany adres biletów kolejowych lub lotniczych,
49. rekomendacje zakupowe w ramach, których oferujemy: organizacje spotkań z profesjonalnymi sprzedawcami w autoryzowanych salonach, organizacje spotkań testowych,
50. Informacja o wystawach samochodowych (w trosce o wygodę Klienta, również możliwość usługi hotelowej w miejscu docelowym),
51. pomoc administracyjna w przypadku zagubienia dokumentów za granicą, informowanie o procedurach postępowania i pomoc w kontakcie z odpowiednimi służbami za granicą,
52. informowanie o pogodzie i klimacie w danym kraju, temperaturach w wybranych miejscowościach, warunkach pogodowych na drogach, obowiązkowych szczepieniach, procedurach związanych z ubieganiem się o wizę, atrakcjach turystycznych w wybranej miejscowości,

53. pomoc w organizacji odzyskania i ponownego skierowania zagubionego lub opóźnionego bagażu podróznego,
54. organizacja usług związanych z serwisem samochodowym tj. mycie, naprawa, przeglądy oraz rezerwacja w stacji obsługi pojazdów,
55. organizacja usług pomocy drogowej w trasie,
56. organizacja wynajęcia samochodu w kraju i za granicą,
57. organizacja pomocy tłumacza w miejscu pobytu za granicą lub tłumaczeń telefonicznych,
58. informacje turystyczne (atrakcje turystyczne, adresy biur podróży, możliwości rezerwacji hoteli i samochodów, obowiązkowe szczepienia, wizy),
59. informacje komunikacyjne (sugerowane połączenia i objazdy, lokalizacja stacji benzynowych, adresy warsztatów samochodowych, czas oczekiwania na przejściach granicznych, rozkłady połączeń komunikacyjnych),
60. organizacja rezerwacji, zakupu i dostarczenia pod wskazany adres biletów ko lejowych lub lotniczych,
61. rekomendacje zakupowe w ramach, których oferujemy: organizacje spotkań z profesjonalnymi sprzedawcami w autoryzowanych salonach, organizacje spotkań testowych,
62. informacja o wystawach samochodowych (w trosce o wygodę Klienta, również możliwość usługi hotelowej w miejscu docelowym),

ORGANIZACJA PRZYJĘĆ I SPOTKAŃ

63. pomoc w planowaniu i organizacji uroczystości okolicznościowych i jubileuszowych, przyjęć, bankietów oraz cateringu poprzez informowanie i zapewnienie kontaktu z profesjonalnymi podmiotami specjalizującymi się w tym zakresie,
64. organizacja wynajęcia limuzyny ślubnej wraz z kierowcą, dorożki konnej, karety lub auta zabytkowego oraz organizacja przyjęć weselnych, fotografa, dekoracji sali lub ogrodu,
65. pomoc w organizacji przyjęć dla dzieci („Kinder parties”) obejmujących również dodatkowe atrakcje tj. gry, zabawy i konkursy poprzez informowanie oraz zapewnienie kontaktu z profesjonalnymi podmiotami specjalizującymi się w tym zakresie,
66. organizacja rezerwacji stolików w wybranej restauracji lub kawiarni, w tym również pomoc w znalezieniu lokalu wg określonych przez Klienta upodobań oraz charakteru spotkania biznesowego jak i prywatnego,

ORGANIZACJA PRZYJĘĆ I SPOTKAŃ BIZNESOWYCH

67. pomoc w planowaniu i organizacji uroczystości okolicznościowych i jubileuszowych, przyjęć, bankietów oraz cateringu poprzez informowanie i zapewnienie kontaktu z profesjonalnymi podmiotami specjalizującymi się w tym zakresie,
68. organizacja wynajęcia limuzyny ślubnej wraz z kierowcą, dorożki konnej, karety lub auta zabytkowego oraz organizacja przyjęć weselnych, fotografa, dekoracji sali lub ogrodu,
69. pomoc w organizacji przyjęć dla dzieci („Kinder parties”) obejmujących również dodatkowe atrakcje tj. gry, zabawy i konkursy poprzez informowanie oraz zapewnienie kontaktu z profesjonalnymi podmiotami specjalizującymi się w tym zakresie,
70. organizacja rezerwacji stolików w wybranej restauracji lub kawiarni, w tym również pomoc w znalezieniu lokalu wg określonych przez Klienta upodobań oraz charakteru spotkania biznesowego jak i prywatnego,



ZDROWIE I URODA

71. organizacja wizyty lekarza pierwszego kontaktu u w domu i w placówce medycznej,
72. organizacja wizyty lekarza specjalisty w placówce medycznej,
73. organizacja transportu medycznego i asysty lekarskiej,
74. organizacja usług pielęgniarstwa,
75. umawianie wizyt u psychologa,
76. umawianie wizyt u dietetyka,
77. organizacja wyjazdów do ośrodków rehabilitacyjnych i sanatoryjnych,
78. informacja o alternatywnych metodach leczenia i relaksacji. Terapia ruchem, Terapia zajęciowa, Muzykoterapia, Arteterapia itd. Informacja o wybranej metodzie, organizatorach, lokalizacjach, cennikach. Umawianie wizyt,
79. informacja o ofercie renomowanych salonów SPA, salonów kosmetycznych, salonów odnowy biologicznej, klinikach chirurgii plastycznej,
80. pomoc w zorganizowaniu pobytu lub wizyty w wybranym miejscu. Informacja o ofercie klubów fitness i profesjonalnych prywatnych trenerów, w tym również pomoc w umawianiu spotkania z wybranym przez Klienta trenerem.

ORGANIZACJA USŁUG CONCIERGE

§6

1. Usługi realizowane są przez Centrum Alarmowe na terytorium całego świata. Świadczenie tych usług następuje na indywidualnie określonych przez Centrum Alarmowe i zaakceptowanych przez Uprawnionego warunkach umowy;
2. Usługi będą świadczone na podstawie telefonicznego zlecenia Uprawnionego, złożonego do Centrum Alarmowego. Po otrzymaniu zlecenia świadczenia usługi organizacyjnej, Centrum Alarmowe przystępuje do poszukiwania dostawcy danego zlecenia oraz ustala możliwość wykonania zlecenia przez danego dostawcę, a także ustala wszystkie warunki wykonania danego zlecenia. Następnie Centrum Alarmowe oddzwania do Uprawnionego na numer telefonu podany przez niego przy składaniu zlecenia oraz informuje go o wszystkich warunkach wykonania zlecenia. W przypadku braku możliwości wykonania usługi na warunkach podanych przez Uprawnionego, Concierge przedstawia określone przez dostawcę warunki wykonania danego zlecenia;
3. Po otrzymaniu od Uprawnionego zlecenia świadczenia usługi informacyjnej, Centrum Alarmowe przystępuje do poszukiwania informacji w celu wykonaniu złożonego zlecenia, a następnie oddzwania do Upoważnionego na numer telefonu podany przez niego przy składaniu zlecenia oraz podaje mu informacje, jakich oczekiwał przy składaniu zlecenia;
4. Centrum Alarmowe podejmuje maksymalnie cztery próby skontaktowania się z Uprawnionym w ciągu 48 godzin. W ramach tego kontaktu Centrum Alarmowe informuje Uprawnionego o przyjęciu zlecenia przez danego dostawcę oraz o warunkach wykonania danego zlecenia. Warunki umowy określające sposób wykonania usługi zorganizowanej przez Centrum Alarmowe, jak również wszelkie związane z tym koszty, określa wyłącznie umowa zawarta pomiędzy dostawcą a Upoważnionym za pośrednictwem Centrum Alarmowe. Umowę uważa się za zawartą z chwilą jednoznacznej akceptacji przez Upoważnionego wszystkich warunków wykonania danej usługi przez dostawcę;
5. Koszty świadczenia usług bądź dostawy towarów, określone na podstawie umów zawartych przez Uprawnionego z dostawcą obciążają Uprawnionego. Uprawniony jest zobowiązany do pokrycia w/w kosztów w sposób uzgodniony z dostawcą za pośrednictwem Centrum Alarmowe ;
6. Jeżeli w momencie zgłoszenia nie będzie możliwe wykonanie usługi przy użyciu dostępnych środków technicznych i posiadanej wiedzy , Centrum Alarmowe powinno szczegółowo wyjaśnić Upoważnionemu przyczynę nie-



możności wykonania wyżej wymienionej usługi i, o ile jest to możliwe, podać możliwy termin jej wykonania;

7. Z organizacji zostaną wykluczone świadczenia, jeśli:

- 1) zamówione informacje lub zorganizowane usługi wykorzystywane będą w celu prowadzenia działalności gospodarczej,
- 2) zamówione informacje lub zorganizowane usługi wykorzystywane będą w celu realizacji obowiązków służbowych,
- 3) usługa polega na tworzeniu katalogu lub bazy informacji, w zakresie w jakim wiąże się z koniecznością przeprowadzenia badań rynkowych, selekcji danych i/lub może zostać objęta prawami autorskimi,
- 4) przygotowanie informacji lub organizacja usługi wiąże się z koniecznością poniesienia dodatkowych kosztów z uwagi na wnioskowany sposób udostępnienia informacji lub konieczności przekształcenia informacji w formę wnioskowaną przez Uprawnionego,
- 5) dotyczą usług przeznaczonych dla grupy liczącej więcej niż 10 osób lub polegająca na zakupie hurtowej ilości towarów lub usług,
- 6) mają charakter usług związanych z doradztwem finansowym lub działalnością wymagającą posiadania licencji lub koncesji.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 7

1. Jeżeli Uprawniony nie zgadza się ze sposobem świadczenia usługi lub wysokości świadczenia albo wnosi inne skargi i zażalenia, może on wystąpić do Centrum Alarmowego z wnioskiem o ponowne rozpatrzenie sprawy.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, zostanie rozpatrzony w ciągu 30 dni od daty wpływu do Centrum Alarmowego.
3. Niniejsze Warunki obowiązują od dnia 1 kwietnia 2015 roku.