

MasterCard Консьєрж

(Пам'ятка для клієнта Укрсиббанку*)

1. Що таке MasterCard Консьєрж?

MasterCard Консьєрж – це служба, яка працює 24 години на добу, 7 днів на тиждень. Професійна команда MasterCard Консьєржу стане для Вас особистими віддаленими помічниками у вирішенні будь-яких завдань, від найпростіших (виклик таксі, бронювання століків в ресторані, доставка квітів, бронювання квитків в кіно) до допомоги в складних або критичних ситуаціях (виклик евакуатора, пошук медичних препаратів та ін.).

2. Як отримати послугу MasterCard Консьєрж?

Ви отримуєте послугу MasterCard Консьєрж в рамках пакетної пропозиції All Inclusive De Luxe.

3. Як підключитися до MasterCard Консьєржу?

При оформленні пакетної пропозиції All Inclusive De Luxe разом з основною або додатковою картою (у т.ч. картка на 3-тю особу) класу MasterCard Platinum Ви автоматично отримуєте підключення до безкоштовної цілодобової послуги MasterCard Консьєрж.

4. Коли можна починати використовувати MasterCard Консьєрж?

Ви можете починати користуватися послугою MasterCard Консьєрж щойно отримаєте SMS про підключення послуги з номером телефону консьєржа та попередженням про те, що найближчим часом Вам зателефонують. Після цього з Вами зв'яжеться менеджер Консьєржа, щоб привітати Вас.

5. Як можна скористатися послугою MasterCard Консьєрж?

- Зателефонувати на номер MasterCard Консьєржу: **044 593 11 11**;
- Надіслати свій запит на email MasterCard Консьєржу: **zapyt@mccconcierge.com**;
- Зателефонувати на інформаційну лінію StarContact за телефоном: **0 800 505 800**, та при виборі в голосовому меню натиснути «4 – MasterCard Консьєрж».

6. Які типові приклади використання MasterCard Консьєржу?

- Заовлення таксі;
- Інформація щодо курсу валют;
- Доставка квітів;
- Пошук квитків на концерт;
- Афіша театру та кіно;
- Пошук няні;
- Заовлення залізничних квитків;
- Пошук і заовлення товарів;
- Пошук ресторанів, клубів, світських заходів;
- Бронювання місць в ресторанах та ін.

* Цей документ та всі додатки до нього стосовно послуги MasterCard Консьєрж носять виключно інформаційний характер і не мають юридичної сили. Представлена в цьому документі інформація не є вичерпною. Для отримання точної та повної інформації щодо послуги MasterCard Консьєрж зверніться з проханням до Вашого банку надати Вам Правила та умови надання послуги MasterCard Консьєрж і Опис послуги. У разі виявлення будь-яких розбіжностей між цим документом і Правилами та умовами надання послуги MasterCard Консьєрж, а також Описом послуги, Опис послуги має переважну силу над цим документом, а Правила та умови надання послуги MasterCard Консьєрж мають переважну силу над цим документом, так і над Описом послуги.

Більш детально про можливості служби MasterCard Консьєрж Ви можете дізнатися з ["Переліку можливих послуг від MasterCard Консьєрж для клієнтів АТ «УкрСиббанк»"](#).

7. Чи можна буде отримувати додаткову інформацію стосовно MasterCard Консьєржу?

Ви будете додатково проінформовані щодо підключення Вам MasterCard Консьєрж сервісу за допомогою вітального SMS та дзвінка.

Ви можете звернутись до операторів MasterCard Консьєржу із запитаннями стосовно послуги.

Щомісяця АТ «УкрСиббанк» виконує розсилку електронного дайджесту, інформуючи клієнтів про найактуальніші події світу та деякі з привілеїв від MasterCard. За Вашим бажанням MasterCard Консьєрж може допомогти організувати Вашу участь у будь-яких заходах в тому числі описаних у дайджесті.

Ви можете відмовитися від розсилки електронного дайджесту.

8. Який режим роботи MasterCard Консьєржу?

MasterCard Консьєрж працює цілодобово – 24 години на добу 7 днів на тиждень по всьому світі.

9. Який номер телефону MasterCard Консьєржу?

044 593 11 11

10. Чи можливо зв'язатися з MasterCard Консьєрж сервісом за допомогою email?

Так, запит можна надіслати на zapyt@mccconcierge.com

11. Який час виконання запиту?

Час виконання Вашого запиту залежить від його типу та може різнитися в кожному конкретному випадку. Але у будь-якому випадку, MasterCard Консьєрж погоджує з Вами терміни і час надання інформації та орієнтовні строки виконання запиту.

Виконання запиту може залежати від сторонніх постачальників послуг.

- Більшість простих запитів виконуються за 15 хвилин.
- Наприклад, бронювання квитків в кінотеатр, інформація про авіа квитки, бронювання столика в ресторані, замовлення таксі, запис в салон краси, надання прогнозу погоди.
- Виконання складніших запитів може вимагати від однієї до кількох годин.
- Наприклад, бронювання і організація доставки авіа та залізничних квитків, квитків на автобус, пошук і замовлення товару.
- Комплексні запити та запити пов'язані із пошуком та/або підбором рідкісних товарів/послуг можуть вимагати значного часу на виконання.
- Наприклад, пошук рідкісних монет (пошук колекціонера, який погодиться продати ту чи іншу рідкісну монету може зайняти не один день).

12. Яка вартість користування послугою MasterCard Консьєрж?

Для клієнтів АТ «УкрСиббанк» послуги MasterCard Консьєржу по пошуку інформації та організації виконання запитів є безкоштовними.

Вартість замовлюваних товарів та послуг оплачується Вами самостійно.

Наприклад: Ви замовили доставку квітів. Пошук квітів та організація доставки – послуга безкоштовна, а вартість квітів та вартість доставки – платна (оплачуєте Ви самі).

13. Хто сплачує вартість послуг та товарів, що замовляються через MasterCard Консьєрж?

Вартість товарів та послуг оплачуються Вами особисто.

14. Чи може хтось використовувати MasterCard Консьєрж від мого імені?

Ні, дана послуга особиста. Послугою MasterCard Консьєрж сервіс можете користуватися лише Ви.

Для того, щоб підключити дану послугу іншій людині, Ви можете замовити на її ім'я додаткову карту класу MasterCard Platinum.

15. Чи може фінансовий консультант чи інший працівник Банку використовувати мій MasterCard Консьєрж від мого імені?

Ні, послуга особиста. Звертатися до MasterCard Консьєржу можете лише Ви.

16. Чи можна використовувати MasterCard Консьєрж за кордоном? Які є особливості щодо використання MasterCard Консьєржу за кордоном?

MasterCard Консьєрж працює по всьому світі. У випадку, якщо Ви за кордоном:

- а) Ви можете зателефонувати за номером: +380 44 593 11 11 (іноді Вам потрібно буде пройти ідентифікацію (назвати ПІБ та особистий ключ (особистий ключ вказано на картці під Вашим ім'ям та прізвищем)));
- б) Ви можете надіслати свій запит на email: zapyt@mccconcierge.com;
- в) Ви можете зателефонувати на інформаційну лінію АТ «УкрСиббанку» StarContact за телефоном: +380 44 590 06 90, та при виборі в голосовому меню натиснути «4 – MasterCard Консьєрж».

17. Які є обмеження щодо використання MasterCard Консьєржу в цілому?

MasterCard Консьєрж виконує майже будь-які Ваші запити, окрім незаконних або аморальних. Запити, що є аморальними та протизаконними – не виконуються.

Виконання деяких запитів може бути неможливим з незалежних від MasterCard Консьєржу причин. В таких випадках Консьєрж - сервіс намагатиметься запропонувати Вам альтернативу.

Наприклад: Ви знаходитесь в Австрії на відпочинку у горах і бажаєте перелетіти з одного курорту до іншого на гелікоптері після 18:00. Але польоти гелікоптерів дозволені лише до 18:00 (через погану видимість). У цьому випадку MasterCard Консьєрж може запропонувати Вам полетіти на наступний день зранку або скористатися орендою авто (але поїздка може зайняти більше 4 годин).

18. Що робити, якщо я не можу додзвонитися в MasterCard Консьєрж?

(наприклад, у випадку, несправностей у мережах зв'язку)

У випадку, якщо Ви не можете додзвонитися в MasterCard Консьєрж Ви можете надіслати email з проханням передзвонити або надіслати запит на email: zapyt@mccconcierge.com. Якщо дзвінок зірвався, менеджер обов'язково Вам перетелефонує.

19. Що робити, якщо я незадоволений роботою MasterCard Консьєржу?

Ви можете зателефонувати до MasterCard Консьєржу та залишити скаргу або надіслати її на email: skarga@mccconcierge.com.

Скарга буде розглянута протягом 3-х робочих днів. Перша відповідь на скаргу буде надана протягом 24 год., з моменту її подання.

20. Як відмовитися від послуги?

Послуга є додатковою та безкоштовною і входить до пакетної пропозиції All Inclusive De Luxe. Ви можете просто не телефонувати, але послуга зберігається і Ви зможете звернутися до MasterCard Консьєржу в будь-який момент, протягом дії тарифного плану All Inclusive De Luxe.

Якщо Ви хочете бути повністю відключеним від послуги – повідомте про це менеджера MasterCard Консьєржу. Після цього всі Ваші дані будуть видалені з бази клієнтів сервісу.