



Warunki świadczenia usług w ramach programu „Pakiet assistance” dla Klientów Deutsche Bank Polska S.A.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Warunki świadczenia usług w ramach programu „Pakiet assistance” (dalej: Warunki) w zakresie **serwisu domowego (§6 – §9)** mają zastosowanie dla Klientów indywidualnych Deutsche Bank Polska S. A. posiadających karty kredytowe wydane przez Bank.

DEFINICJE

§ 2

Pojęcia użyte w niniejszych Warunkach mają następujące znaczenie:

- a. **Awaria** – wadliwe funkcjonowanie Sprzętu RTV/AGD, Sprzętu mobilnego, Sprzętu PC, wynikające z przyczyn wewnętrznych spowodowane uszkodzeniami mechanicznymi, elektrycznymi lub elektronicznymi z wyłączeniem konieczności uzupełniania materiałów eksploatacyjnych, obsługi bieżącej i okresowej, dostawy i montażu akcesoriów oraz braku środków niezbędnych do obsługi urządzenia;
- b. **Bank** – Deutsche Bank Polska S.A.;
- c. **Centrum Alarmowe** - Europ Assistance Polska Sp. z o.o., wyłącznie uprawnione do organizacji i wykonywania w imieniu Banku świadczeń wynikających z umowy serwisowej;
- d. **Okres rozliczeniowy** – powtarzalny, miesięczny okres rozliczeniowy dla Karty, po upływie którego Bank generuje wyciąg z rachunku Karty.;
- e. **Pierwszy okres rozliczeniowy** – pełny Okres rozliczeniowy wraz z okresem przypadającym od dnia następującego po późniejszej z dat: 1) dniu aktywacji Karty lub 2) dniu wyrażenia zgody na przystąpienie do programu „Pakiet assistance” do dnia poprzedzającego rozpoczęcie pełnego Okresu rozliczeniowego; W przypadku Karty Platinum początkiem Pierwszego okresu rozliczeniowego jest zawsze dzień przypadający po dniu aktywacji Karty.
- f. **Karta** – karta kredytowa wydana przez Bank ;
- g. **Karta Platinum**– Karta Deutsche Bank Platinum
- h. **Miejsce zamieszkania** – adres wskazany przez Uprawnionego **jako aktualne miejsce zamieszkania** lub miejsce stałego pobytu;
- i. **Sprzęt AGD/RTV** – następujące urządzenia, znajdujące się w Miejscu zamieszkania, których wiek nie przekracza 5-ciu lat: kuchnia gazowa, elektryczna, lub indukcyjna, lodówka, zamrażarka, chłodziarko-zamrażarka, pralka, pralko-suszarka, elektryczna suszarka na ubrania, zmywarka, odbiornik telewizyjny, odtwarzacz video, odtwarzacz DVD, radio, urządzenia HIFI;
- j. **Sprzęt mobilny** – telefon komórkowy lub tablet, nie przekraczający wieku 5 lat, o ile nie jest wykorzystywany na potrzeby prowadzenia działalności gospodarczej;
- k. **Sprzęt PC** – znajdujący się w Miejscu zamieszkania komputer stacjonarny wraz z monitorem lub laptop, który został zakupiony jako fabrycznie nowy, nie przekraczający wieku 5 lat, o ile nie jest wykorzystywany na potrzeby prowadzenia działalności gospodarczej;
- l. **Uprawniony** – Klient Deutsche Bank Polska S.A., który przystąpił do programu „Pakiet assistance” na podstawie niniejszych Warunków;

CZAS TRWANIA OKRESU ŚWIADCZENIA USŁUGI

§ 3

1. Dla aktualnych Klientów Banku, którzy na dzień 14 października 2015 roku posiadają Kartę Platinum, okres świadczenia usług rozpocznie się 14 października 2015 roku i trwa 1 rok;
2. Dla nowych posiadaczy Karty Platinum, okres świadczenia usługi rozpoczyna się od dnia następującego po dniu, w którym została aktywowana Karta Platinum i trwa 1 rok licząc od początku najbliższego Cyklu rozliczeniowego następującego po dniu aktywacji Karty Platinum;
3. Dla pozostałych Klientów Banku, posiadających Kartę, okres świadczenia usługi rozpoczyna się od dnia następującego po dniu, w którym Uprawniony wyraził zgodę na przystąpienie do programu „Pakiet assistance” zgodnie z niniejszymi Warunkami i trwa 1 rok, licząc od początku najbliższego Cyklu rozliczeniowego następującego po dniu wyrażenia zgody na przystąpienie do programu „Pakiet assistance”, pod warunkiem uiszczenia opłaty za każdy Cykl rozliczeniowy;

4. Okres świadczenia usług będzie automatycznie odnawiany na kolejny 1 rok, pod warunkiem, że Uprawniony nie złoży wcześniej rezygnacji;
5. Uprawniony traci prawo do usług w ramach programu „Pakiet assistance”:
 - a. z końcem Cyklu rozliczeniowego, w którym Uprawniony przestał być Klientem Banku;
 - b. w przypadku rezygnacji Uprawnionego z usług w ramach programu „Pakiet assistance” – z końcem Cyklu rozliczeniowego, w którym została złożona rezygnacja;
 - c. w dniu zgonu Uprawnionego.
6. Uprawniony w każdym czasie ma prawo złożenia oświadczenia woli o rezygnacji z dostępu do programu „Pakiet assistance”. Oświadczenie woli, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Uprawniony składa na piśmie bezpośrednio w Banku.

OGÓLNE WYŁĄCZENIA ŚWIADCZENIA USŁUG

§ 4

1. Centrum Alarmowe nie świadczy usług poza terytorium RP;

OBOWIĄZKI UPRAWNIONEGO

§ 5

1. W celu skorzystania z usług w ramach programu „Pakiet assistance”, Uprawniony obowiązany jest skontaktować się z Centrum Alarmowym, dzwoniąc pod numer telefonu **+ 48 22 205 50 33** 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, o ile brak współdziałania ze strony Uprawnionego uniemożliwia lub znacząco utrudnia realizację świadczenia.

ZAKRES „PAKIETU ASSISTANCE”

§ 6

1. Centrum Alarmowe na życzenie Uprawnionego zapewnia następujące usługi:
 - a. **interwencja specjalisty** – na życzenie Uprawnionego, Centrum Alarmowe organizuje Interwencję specjalisty, czyli organizuje i pokrywa do ustalonego limitu koszty (nie więcej niż 500 PLN w ramach jednej interwencji) dojazdu oraz robocizny specjalisty odpowiedniego ze względu na rodzaj pomocy: ślusarza, hydraulika, elektryka, dekarza, murarza, glazurnika, malarza, stolarza, szklarza, technika urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych. **Koszt części zamiennych lub użytych materiałów niezbędnych do wykonania usługi pokrywa Uprawniony,**
 - b. **interwencja specjalisty w zakresie napraw Sprzętu RTV/AGD** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty dojazdu i robocizny odpowiedniego specjalisty (nie więcej niż 500 PLN w ramach jednej interwencji) w celu naprawy Sprzętu RTV/AGD. W sytuacji, gdy naprawa Sprzętu RTV/AGD jest niemożliwa w Miejscu zamieszkania, Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje do i w ramach ustalonego limitu koszty transportu do i od zewnętrznego usługodawcy oraz koszty robocizny. **Koszt części zamiennych lub użytych materiałów niezbędnych do wykonania usługi pokrywa Uprawniony.** Warunkiem dokonania naprawy jest udokumentowanie przez Uprawnionego roku produkcji uszkodzonego Sprzętu RTV/AGD poprzez przedstawienie dowodu zakupu, gwarancji lub innego dokumentu potwierdzającego wiek Sprzętu RTV/AGD, z zastrzeżeniem, że w przypadku wątpliwości, wiek sprzętu może zostać zweryfikowany także przez przybyłego specjalistę.
 - c. **interwencja specjalisty w zakresie napraw Sprzętu PC** – Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty dojazdu i robocizny odpowiedniego specjalisty (nie więcej niż 500 PLN w ramach jednej interwencji) w celu naprawy Sprzętu PC (koszt części zamiennych pokrywa Uprawniony). W sytuacji, gdy naprawa Sprzętu PC jest niemożliwa w Miejscu zamieszkania, Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje do i w ramach ustalonego limitu koszty transportu do i od zewnętrznego usługodawcy oraz koszty robocizny. **Koszt części zamiennych lub użytych materiałów niezbędnych do wykonania usługi pokrywa Uprawniony.** Warunkiem dokonania naprawy jest udokumentowanie przez Klienta roku produkcji uszkodzonego Sprzętu PC poprzez

przedstawienie dowodu zakupu, gwarancji lub innego dokumentu potwierdzającego wiek Sprzętu PC, z zastrzeżeniem, że w przypadku wątpliwości, wiek sprzętu może zostać zweryfikowany także przez przybyłego specjalistę. Naprawa Sprzętu PC obejmuje: w przypadku awarii hardware – naprawę sprzętu, w przypadku awarii software – wsparcie w zakresie oprogramowania, pomoc w konfiguracji, przeinstalowanie oprogramowania.

- d. **odzyskiwanie danych** – jeżeli w następstwie Awarii Sprzętu PC, Ubezpieczony utracił dostęp do danych zapisanych w Sprzęcie PC, Centrum Alarmowe zorganizuje i pokryje koszty przywracania dostępu do danych zapisanych na dyskach twardech w Sprzęcie PC, o ile technicznie będzie to możliwe;
- e. **naprawa Sprzętu mobilnego** - Centrum Alarmowe organizuje i pokrywa koszty przesyłki telefonu komórkowego, smartfona do serwisu Centrum Alarmowego oraz koszty naprawy, lecz nie więcej niż 500 PLN w ramach jednej interwencji. **Centrum Alarmowe nie pokrywa kosztów części zamiennych niezbędnych do dokonania naprawy.**

LIMITY ŚWIADCZEŃ § 7

ŚWIADCZENIE ASSISTANCE	LIMIT INTERWENCJI W ROKU DLA POSIADACZY KARTY PLATINUM	LIMIT INTERWENCJI W ROKU DLA POSIADACZY POZOSTAŁYCH KART
1. Interwencja specjalisty		
2. Interwencja specjalisty w zakresie napraw Sprzętu RTV/AGD	3	3
3. Interwencja specjalisty w zakresie napraw Sprzętu PC	INTERWENCJE NA DOWOLNE ŚWIADCZENIE W ROKU	INTERWENCJE NA DOWOLNE ŚWIADCZENIE W ROKU
4. Odzyskiwanie danych		
5. Naprawa Sprzętu mobilnego		

WYŁĄCZENIA § 8

1. W przypadku assistance domowego i mobilnego, Centrum Alarmowe ma prawo odmówić realizacji świadczenia, w sytuacji:
 - a. utraty danych lub oprogramowania Sprzętu mobilnego,
 - b. uszkodzenia lub wyczerpania baterii, akumulatorów zasilających Sprzęt mobilny;
 - c. uszkodzenia akcesoriów dodatkowych sprzedawanych wraz z Sprzętem mobilnym lub nabytych osobno, w szczególności: zestawu słuchawkowego, modemu, anteny, kabli, ładowarki, dodatkowych baterii,
2. Usługi realizowane w ramach naprawy Sprzętu mobilnego nie obejmują:
 - a. kosztów instalacji oprogramowania Sprzętu mobilnego,
 - b. wymiany części, podlegających normalnemu zużyciu i okresowej wymianie w związku z eksploatacją Sprzętu mobilnego: baterii, obudowy Sprzętu mobilnego,
 - c. uszkodzenia estetyczne, wgniecenia, zadrapania, odbarwienia oraz inne, które nie mają wpływu na funkcjonalność Sprzętu mobilnego,
 - d. kosztów usunięcia awarii spowodowanych przez wirusy komputerowe lub oprogramowanie,
 - e. awarii wynikających z wadliwych pikseli w liczbie niższej lub równej liczbie dopuszczalnej zgodnie z normą ISO 13406-2 z roku 2001.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE § 9

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 reklamacją.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, zostanie rozpatrzone w ciągu 14 dni od daty wpływu do Centrum Alarmowego.
3. Niniejsze Warunki obowiązują od dnia **20 października 2015 roku**.