



## **ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПОЛЗВАНЕ НА ДОПЪЛНИТЕЛНИ ПРОГРАМИ ОТ СТРАНА НА КАРТОДЪРЖАТЕЛИ НА БИЗНЕС КРЕДИТНИ КАРТИ MASTERCARD CORPORATE ОТ ОББ АД**

Настоящият Информационен документ описва характеристиките на програми Mastercard Business Concierge, Mastercard Loungekey и Boingo Wi-fi, които са на разположение на картодържатели на кредитни карти Mastercard Corporate, издадени от ОББ АД (Банката).

Програмите и услугите, включени в тях, се предоставят и подлежат на промяна от съответния доставчик, посочен в настоящия Информационен документ и при установените за тях условия, които подлежат на промяна, съгласно предвиденото в тях. Освен ако не е изрично указано друго, Банката не предоставя програмите и услугите и не носи отговорност пред картодържателите за каквито и да е било загуби, вреди, пропуснати ползи, произтекли от или свързани с програмите и/или услугите, включени в тях. Ползването на програмите и/или на услугите, включени в тях, е по решение и на отговорност на съответния картодържател. Банката има право да преустанови достъпа на картодържателите до някоя или всички програми по всяко време.

При управление на допълнителните програми и услуги, в случай че се налага обмен на лични данни между страните, всяка от тях може да ползва подизпълнители при спазване на изискванията на действащото законодателство в областта на личните данни и след предприемане на всички необходими технически и организационни мерки, с които гарантира сигурността и защитата на личните данни на картодържатели на кредитни карти на Mastercard Corporate, издадени от Банката.

### **Програма Mastercard Business Concierge**

1. Програмата се предоставя на картодържателите от Mastercard Concierge Service Provider - Quintessentially (UK) Limited, 29 Portland Place, London, W1B 1QB (Доставчик на услугата Mastercard Affluent Concierge) чрез Lifestyle Manager („Лайфстайл мениджър“).
2. Предоставянето на Услугата дава на Картодържателя възможност да поиска от ВИП Асистента информация или съдействие във връзка с ползване на услуги или покупка на продукти, които са описани в Приложение № 1 към настоящия Информационен документ.
3. Картодържателите се свързват с Контактния център на ОББ, откъдето ще бъдат пренасочени към ВИП Асистент.
4. По време на първия разговор, проведен директно с ВИП Асистента, Картодържателят ще бъде помолен да предостави информация за регистрация за ползване на програмата, която включва, но не се ограничава до: лична информация за идентификация и последваща верификация (например име, предпочитано обръщение, данни за контакт, включително телефонен(и) номер(а), имейл адрес и адрес за кореспонденция), навици, предпочитания, профилираща информация, ако е необходима за извършване на желаната услуга, данни за картата, към която се ползва Програмата, ако е необходимо извършването на транзакция, и др. Ако гореспоменатите данни не са събрани при първия разговор, те могат да бъдат предоставени при следващи контакти в зависимост от исканите услуги от Картодържателя. Данните се предоставят от Картодържателя директно на и се обработват от Доставчика на услугата Mastercard Concierge, в съответствие с изискванията на приложимото законодателство за защита на личните данни. Банката не предоставя лични данни, свързани с регистрацията на картодържателя за ползване на услугата, предоставена от Доставчика. За да се възползва Картодържателят от условията по Програмата, Банката потвърждава на Доставчика на услугата, че лицето притежава издадена от ОББ банкова карта, но не обменя лични данни на картодържателя с Mastercard Concierge Service Provider.
5. Всеки разговор между Картодържателя и ВИП Асистент на Mastercard Business Concierge ще бъде записан и съхраняван за период от шест (6) месеца с цел сигурност, мониторинг, осигуряване на високо качество и обучение на ВИП асистентите. Доставчикът на услугата Mastercard Concierge

стриктно ще спазва приложимото законодателството във връзка със защита на личните данни при обработката на телефонни разговори.

6. Картодържателят се задължава да ползва Програмата лично. Възможно е Картодържателят да оторизира и второ лице, което да извършва поръчки от негово име и за негова сметка. В този случай, Картодържателят трябва изрично да поиска такава оторизация от ВИП Асистента и да предостави цялата нужна информация за регистрация на оторизираното лице.
7. ВИП Асистентът се свързва с Картодържателя чрез предоставените от него данни за контакт, за уточняване на възможността за ползване на всяка от услугите, които са заявени. ВИП Асистентът и Банката не носят отговорност при невъзможност да се предостави някоя от услугите или ако има забавяне при осигуряването на такива услуги по независещи от тях причини.
8. Ако ВИП Асистентът не е в състояние да изпълни заявка при първото обаждане, поради естеството или сложността на искането, той договаря с Картодържателя взаимно приемливи времеви рамки и полага необходимите усилия да се свърже с Картодържателя в този срок по мейл или по телефон.
9. Във всички случаи, ВИП Асистентът ще предостави различни опции, цена на услугите, включително такси за доставка и всякакви други свързани разходи, срокове за доставка или следващи стъпки (ако е приложимо). Ако е поискано, ВИП Асистентът ще направи резервация/поръчка или ще уговори доставка с Доставчик, които, след одобрение от Картодържателя, ще бъдат платени с включената в Програмата Mastercard Corporate, издадена от ОББ.
10. Ако Картодържателят заяви на ВИП Асистента да направи резервация или поръчка, независимо дали това включва транзакция (депозит, пълно или частично плащане), доставката на стоки или услуги е обект на договор между Картодържателя и Доставчика им.
11. ВИП Асистентът има право да не изпълни дадено искане, ако по негова преценка то е в противоречие с приложимите закони разпоредби или ако предоставянето на такива услуги противоречи на морала или на обществените интереси.
12. Mastercard си запазва правото да прави преглед на начина на използване на Програмата от Картодържателя и да откаже всички заявки, които не отговарят на естеството ѝ (например, набиране на информация за бизнес изследвания, счетоводни цели, услуга за приемане на повиквания, прогноза за времето или други ежедневни новини, които обикновено се предоставят от специализирани доставчици).
13. Доставчикът на услугата Mastercard Business Concierge се свързва с други Доставчици на местно и международно ниво, за да изпълни заявките на Картодържателя. При работата с трети страни – Доставчици важат следните условия:
  - 13.1. Наличието на доставчици може да варира в зависимост от държавата и вида на заявената услуга.
  - 13.2. Всички поръчки, направени с Доставчик, ще се извършват от името на Картодържателя, като за съответното плащане се използва включената в Програмата Mastercard Corporate на Картодържателя, издадена от ОББ. Освен ако не е посочено друго, Картодържателят дължи плащане за всички продукти поръчани чрез Програмата, както и за всички допълнителни разходи или разноски, направени във връзка с дадена заявка. При никакви обстоятелства Mastercard или Доставчикът на услугата Mastercard Business Concierge, както и Банката не носят отговорност за разходите, свързани с поръчки на Картодържателя. Картодържателят отговаря директно пред Доставчика за плащане на всички разходи, свързани с дадена стока или услуга, поръчани от негово име, при които не е направено предварително плащане с включената в Програмата Mastercard Corporate.
  - 13.3. Договорът за покупка на продукти или услуги се сключва директно между Картодържателя и съответния Доставчик на продуктите и/или услугите.
  - 13.4. Всички стоки или услуги, поръчани от името на Картодържателя са предмет на стандартните условия на работа на съответния Доставчик.
  - 13.5. Някои Доставчици (например хотели, компании за автомобили под наем) могат да си запазят правото да наложат такса за анулиране или други приложими такси, в случай че Картодържателят се откаже от заявената услуга или продукт.
  - 13.6. Самолетните билети ще се подчиняват на правилата, приложими за вида на билета, закупен от ВИП Асистента от името на Картодържателя.
  - 13.7. Продажбата на билети за събития чрез Програмата е окончателна и без възможност за отказ или възстановяване на платената сума за закупуване на билетите. В случай на

анулиране на събитието директно от съответния организатор, възстановяването на цената става по преценка на организатора, като Mastercard Business Concierge и Банката не носят отговорност за възстановяването на средствата, включително за всякакви загуби и вреди в резултат на анулирането.

- 13.8. Mastercard Business Concierge и Банката не носят отговорност за действия или бездействия от страна на Доставчик, довели до непредоставяне на продукта или услугата, надлежно заявени или резервирани от името на Картодържателя, както и за загуби, понесени от Картодържателя в резултат на действия или бездействия на Доставчик.
- 13.9. Всяко искане на Картодържателя включва и даване на информация, като наличието ѝ може да варира в зависимост от държавата, в/от която се предоставя продукта или услугата. Въпреки че ще бъдат положени максимални усилия, за да се гарантира, че предоставената информация на Картодържателя е коректна и пълна, Доставчикът на услуги Mastercard Business Concierge не носи отговорност за точността на информацията от външни източници.
- 13.10. В случай на спор между Доставчик и Картодържател по повод доставени или недоставени продукти и услуги, Доставчикът ще положи максимални усилия, за да разреши проблема заедно с Картодържателя и Доставчика на услугата Mastercard Business Concierge, ако намесата на последния е необходима.
14. С регистрацията си за ползване на Програмата, Картодържателят следва да се съгласи, че за да се осигури изпълнението на неговите заявки, е възможно личните му данни да бъдат предоставени към трети страни, находящи се в ЕС или извън ЕС, като за целта Доставчикът на услугата се задължава да предвиди необходимите технически и организационни мерки за обезпечаване на сигурността на личните данни на Картодържателя, които предава на третата страна. Доставчикът на услугата носи отговорност при възникнал инцидент с личните данни, в случай на прехвърлянето им към трета страна за изпълнение на конкретна заявка, подадена от Картодържателя. Относно практиките за поверителност на Mastercard и Доставчика на услугата Mastercard Business Concierge, можете да се информирате на [www.Mastercard.com/privacy](http://www.Mastercard.com/privacy) и <https://www.concierge-mc.com/en/>.
15. Приложими спрямо програмата Mastercard Business Concierge са Общите условия, публикувани на <https://www.concierge-mc.com/en/termsandconditions.html>.

#### **Програма Mastercard Airport Experiences, предоставена от LoungeKey**

1. Mastercard Airport Experiences, предоставена от LoungeKey е Програма, покриваща целия свят и управлявана от LoungeKey Ltd с дружествен номер 08792537 и седалище Cutlers Exchange, 123 Houndsditch, London, EC3A 7BU ("LKL").
2. Всеки картодържател на Mastercard Corporate, издадена от ОББ, може да се възползва от услугите, предлагани от летищни бизнес салони, участващи в Програмата. За да се възползва Картодържателят от условията по Програмата, Банката потвърждава на Доставчика на услугата, че лицето притежава издадена от ОББ банкова карта, включена в Програмата, но не обменя лични данни на картодържателя с LoungeKey Ltd.
3. Приложими спрямо Програмата Mastercard Airport Experiences са Условията за ползване, публикувани на <https://www.loungekey.com/en/ubb-corporate/terms-of-use>, както и всички условия, приложими за отделните бизнес салони и за техните оферти и предложения. Условията подлежат на промяна по всяко време и без предупреждение.
4. Картодържателят може да получи информация за Програмата, включително за всички включени бизнес салони и техните оферти, локация, работно време чрез:
  - 4.1. Уеб-сайта на Програмата за картодържатели на ОББ <https://www.loungekey.com/ubb-corporate>
  - 4.2. Мобилното приложение на Програмата (Картодържателят първо трябва да се регистрира и да създаде свой акаунт преди да може да достъпи приложението).
5. При посещение в избран от Картодържателя бизнес салон, той трябва да информира персонала на салона, че участва в Програмата Mastercard Airport Experiences, предоставена от LoungeKey.
6. За да получи достъп до салона, Картодържателят трябва да представи:
  - 6.1. Своята Mastercard Corporate, издадена от ОББ;
  - 6.2. Бордна карта и документ за самоличност.

7. Картодържателят дължи такса в размер на 28 евро за посещение на бизнес салон от негова страна или на негов гост. Допускането на гости и възможният им максимален брой зависи от конкретните условия на всеки бизнес салон. Таксата подлежи на промяна от страна на LoungeKey, за което Банката ще положи усилия да уведоми картодържателите, но всеки картодържател следва да се информира за размера на таксата преди посещението на салона.
8. Заплащането на таксата се извършва чрез картата Mastercard Corporate, включена в програмата.
9. Картата се маркира на специален ПОС терминал и дава информация за наличие на право на ползване на Програмата.
10. Плащането на посещението се отразява до 3 работни дни по картата на картодържателя.
11. С регистрацията си за ползване на Програмата Картодържателят следва да се съгласи, че за да се осигури изпълнението на неговите заявки, е възможно личните му данни да бъдат предоставени към трети страни, находящи се в ЕС или извън ЕС, като за целта Доставчикът на услугата се задължава да предвиди необходимите технически и организационни мерки за обезпечаване на сигурността на личните данни на картодържателя, които предава на третата страна. Доставчикът на услугата носи отговорност при възникнал инцидент с личните данни в случай на прехвърлянето им към трета страна за изпълнение на конкретна заявка, подадена от Картодържателя.
12. Бизнес салоните се управляват от трети лица, които не са под контрола на Доставчика на услугата-LKL, на Mastercard или на Банката. При работата с трети страни – Оператори важат следните условия:
  - 12.1. Всички салони и техните оферти са подчинени на административни процедури на отделни Оператори за всеки салон. Условиата могат да се променят по всяко време и без предупреждение от Операторите.
  - 12.2. Банката, LKL и Mastercard нямат контрол над предлаганите услуги, оферти, работно време, персонал и т.н. на третите страни – Оператори. Банката, LKL и Mastercard не носят отговорност за действия или бездействия от страна на Оператор, довели до щети и загуби, понесени от Картодържателя или негови гости в резултат на действия или бездействия на Оператор.
  - 12.3. Картодържателят не следва да обсъжда директно с персонала на бизнес салона условията на Програмата. Всякакви запитвания, оплаквания, молби за съдействие и разрешаване на спорове се подават чрез ОББ до отговорен служител в Mastercard и/или до LKL.
13. В случай на открадната или загубена карта, Картодържателят трябва незабавно да информира Банката. ОББ, LKL или Mastercard не носят отговорност за ползване на изгубена/открадната карта за достъп до участващите салони в Програмата, в случай че не са били информирани преди извършването на плащане на посещение с нея.

#### Програма Boingo Wi-Fi за картодържатели на Mastercard

1. Програмата Boingo Wi-Fi за картодържатели на Mastercard (Програмата) се предоставя от Boingo Wireless, Inc., 10960 Wilshire Boulevard, 23rd Floor, Los Angeles, CA 90024, САЩ (Boingo) от страна на картодържателите на кредитни карти Mastercard Corporate от ОББ.
2. Точките за достъп могат да се променят постоянно и не се гарантира кои са участващите локации. Актуален списък е публикуван на <http://wifi.boingo.com>.
3. За да ползва Програмата, Картодържателят по своя инициатива трябва да направи регистрация на <https://mastercard.boingo.com>. За верификация, че картата Mastercard Corporate на Картодържателя е включена в Програмата, се въвежда 16-цифреният ѝ номер. След това Картодържателят самостоятелно трябва да въведе имената си по документ за самоличност, имейл адрес, потребителско име и парола и да приеме Общите условия на Програмата, които уреждат условията за нейното използване. За да се възползва Картодържателят от условията по Програмата, Банката потвърждава на Доставчика на услугата, че лицето притежава, издадена от ОББ банкова карта, но не обменя лични данни на картодържателя с Boingo Wireless, Inc.
4. При успешна регистрация, Boingo изпраща потвърдителен имейл.
5. След регистрацията, Картодържателят може да ползва мобилното приложение Boingo Wi-Finder, което дава възможност на Картодържателя да локализира и да се свърже със съответните точки на достъп.
6. Картодържателят може да ползва услугата на до 4 (четири) устройства по всяко време.

7. Voingo осигурява клиентска поддръжка 24/7 по телефон или по имейл на английски, испански и бразилски португалски.
8. Програмата се предоставя директно от Voingo. Банката и Mastercard нямат контрол над предлаганите услуги, вкл. качество, покритие, достъпност и сигурност на мрежата на Voingo и неговите партньори.
9. Картодържателят е уведомен и дава своето съгласие на Доставчика на услугата личните му данни да бъдат обработвани, за да се осигури достъпът до Програмата. Данните се предоставят от Картодържателя директно и се обработват от Доставчика на услугата Voingo Wireless Inc. в съответствие с изискванията на приложимото законодателство за защита на личните данни.

## **Приложение 1**

Програмата Mastercard Business Concierge дава на Картодържателя възможност да заяви информация или съдействие във връзка с резервация/покупка на следните услуги или продукти:

1. Ресторанти
2. Хотели
3. Билети (спортни и културни събития, концерти, музеи, опера, театър, кино и др.)
4. Пътувания (самолетни билети, билети за влак, круизи, пакетни почивки, туристически атракции, градски забележителности, съдействие при планиране на пътувания и др.)
5. Настаняване извън хотели (апартаменти, хижи, къщи за гости, вили и др.)
6. Спорт
7. Свободно време
8. Нощни барове и клубове
9. Изкуство и култура (несвързано със закупуване на билети – панаири, изложби, аукциони, фотография, реставрация, изобразително изкуство и др.)
10. Луксозни стоки и подаръци за различни поводи
11. Естетични услуги
12. Бизнес услуги (Автоуслуги, ИТ, Правни, ПР и Медия, Недвижими имоти, Сигурност, Фотографски, Специалисти/Консултанти)
13. Доставки
14. Чартърни услуги
15. Услуги за обучение
16. Организиране на събития
17. Услуги за здраве и спорт
18. Услуги, свързани с пазаруване
19. Пазаруване на значими неща (лодки/яхти, коли, къщи, земя)