

**SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS ÉS CONCIERGE SZOLGÁLTATÁSOK  
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**

A Europ Assistance Magyarország Kft. (székhely: 1132 Budapest, Váci út 36-38., cégjegyzékszám: 01-09-565790, adószám: 12231401-2-41) mint Megbízott és az MKB Bank Nyrt. mint megbízó megbízási szerződést (továbbiakban: megbízási szerződés) kötött egymással az MKB Bank Nyrt. jogosultsággal rendelkező ügyfelei részére történő Concierge szolgáltatás nyújtása céljából.

Megbízott a jelen dokumentumban tájékoztatja Önt, hogy ahhoz, hogy a Concierge szolgáltatást igénybe tudja venni első lépésként a jelen dokumentum V. szakasz 1. pontjában rögzített telefonszámon a Megbízottal telefonbeszélgetés útján szóbeli szerződést szükséges kötnie.

A szóbeli szerződéskötés keretében az Ügyfél a jelen dokumentum és az V. szakasz 1. pontban rögzített elérhetőségeken folytatott szóbeli és/vagy írásbeli kommunikáció alapján megbízza Megbízottat azzal, hogy részére Concierge szolgáltatást nyújtson, amely megbízást a Megbízott elfogadja.

Az MKB Bank Nyrt. viseli a megbízási szerződésben meghatározott Concierge szolgáltatás nyújtásának költségeit, ide nem értve a közvetített szolgáltatással járó díjat és költségeket, amelyet közvetlenül Ön rendez a kiválasztott szolgáltatóval.

Az MKB Bank Nyrt.-vel kötött megbízási szerződés alapján a jelen dokumentumot az MKB Bank Nyrt. a bankkártyahasználatra vonatkozó dokumentáció részeként szerződéskötést megelőző tájékoztatás céljából átadta az Ön részére.

Megbízott tájékoztatja Önt, hogy a Concierge szolgáltatás nyújtására a jelen dokumentum rendelkezései szerint és az V. szakasz 1. pontban rögzített elérhetőségeken folytatott szóbeli és/vagy írásbeli kommunikáció alapján kerül sor, így ezek rögzítésre kerülnek és a szerződés részévé válnak.

**I. Megbízott továbbá tájékoztatja Önt arról, hogy a szóbeli szerződéskötéssel egyidejűleg, e-mail útján az Ügyfél rendelkezésére bocsátja a jelen szolgáltatási szerződés és Concierge általános szerződési feltételek elnevezésű dokumentumot és az adatkezelési tájékoztatóját. 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 MKB Bank által kibocsátott MKB World Elite Metal és MKB Business Premium Metal típusú bankkártya kártyabirtokosa, amely kártyához a jelen Concierge szolgáltatás igénybevételére vonatkozó jogosultság tartozik, és aki az arra vonatkozó szerződést az MKB Bankkal megkötötte. A Concierge szolgáltatásra jogosító MKB World Elite Metal és MKB Business Premium Metal típusú kártyákról az MKB Bank nyújt tájékoztatást.
- 3) **Szolgáltató:** az a társaság, aki a Concierge által a Concierge szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF alapján szervezett szolgáltatásokat ténylegesen nyújtja.
- 4) **Concierge szolgáltatás:** az a szolgáltatás, amelyet az Ügyfél a jelen ÁSZF alapján vehet igénybe. A Concierge szolgáltatást a jelen ÁSZF VI. pontja részletezi.
- 5) **Területi hatály:** Az egyes Concierge szolgáltatásra vonatkozó területi hatály kikötést a jelen ÁSZF VI. pontja tartalmazza.

**II. A Concierge szolgáltatásra való jogosultság:**

- 1) A Concierge szolgáltatást az Ügyfél a MKB Bankkal erre vonatkozóan létrejött szerződés hatályba lépését követően, a jelen ÁSZF-ben megadott telefonszám felhívásával, telefonon keresztül és/vagy email útján veheti igénybe.
- 2) Minden Ügyfél felelős azért, és biztosítani köteles, hogy a szolgáltatásra való jogosultságát csak a saját javára használja fel. Az Ügyfél e jogosultságát szakmai vagy üzleti célokra nem használhatja fel, így kifejezetten nem használhatja 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, a MKB Bank 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.

### **III. Szolgáltatások:**

- 1) A Concierge call centert működtet, ahol hétfőtől vasárnapig 0-24 órában dedikált csapat magyar és angol nyelven fogadja a beérkező hívásokat és e-maileket, és szervezi az Ügyfél által adott megrendeléseket, és a kiválasztott Szolgáltató valamint az Ügyfél közötti közvetítőként jár el.
- 2) Az Ügyfél által a Concierge részére eljuttatott igényeknek a hatályos jogi előírásoknak és az etikai szabályoknak meg kell felelniük. 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 vagy szóbeli (rögzített vonalon) megerősítést kérhet a megrendelés előtt bármilyen, a szolgáltatás szervezésekor elérhető utólag dokumentálható kommunikációs csatornán keresztül. Az így közölt üzenet Ügyfél általi 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 Szolgáltatóval az Ügyfél képviseletében egyeztet. Az Ügyfél a Szolgáltatás megszervezése érdekében a Concierge-zsel együttműködik, ennek érdekében a Concierge törekszik arra, hogy az Ügyfelet elérje és a szükséges válaszokat az egyeztetés során beszeresse. A Concierge ennek során vállalja, hogy az Ügyféllel történő egyeztetésre 2 hívással (első hívást követően, ennek sikertelensége esetén, negyed órán belül 2. hívás) tesz kísérletet, továbbá a Concierge sms-t, illetve - ha az Ügyfél e-mailcíme rendelkezésére áll – emailt küld az Ügyfél részére. Abban az esetben, ha az Ügyfél késve válaszol vagy a válaszadást elmulasztja, a Concierge jogosult a Szolgáltatást (vagy annak igénylését) törölni.
- 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, e módosításokról a Szolgáltatás igénybevételét megelőzően telefonon vagy emailben tájékoztatást ad az Ügyfélnek.

### **IV. Fizetés:**

- 1) A 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 -, ideértve a Szolgáltató weboldalát vagy online fizetési felületét- vagy a Concierge által biztosított SimplePay fizetési linken keresztül teljesíti.
- 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 díj- és költség fedezetére.

4) Amint a III.3. szerinti jóváhagyást követően az igényt a Szolgáltatótól megrendelte a Concierge, az Ügyfél a díjat és a költségeket azonnal köteles megtéríteni 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. A Concierge jogosult a Szolgáltatás igénybevételének bármely feltétele vonatkozásában az Ügyfél elfogadásáról írásbeli visszaigazolást (email) kérni.

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 3760-as telefonszámon és a [conciierge@europ-assistance.hu](mailto:conciierge@europ-assistance.hu) email címen érhető el, magyar és angol nyelven, 0-24 órában, a hét minden napján.
2. A szolgáltatás igénybevétele érdekében az alábbi adatok megadása szükséges:
  - a) név, születési dátum, születési hely,
  - b) MKB World Elite Metal és/vagy MKB Business Premium Metal kártya számának első 8 számjegye a jogosultság ellenőrzése érdekében,
  - c) telefonszám, vagy annak a személynek a telefonszáma, akit a további kapcsolattartás érdekében kell keresni,
  - d) szolgáltatás függvényében a szolgáltatás igénybevételének helye,
  - e) minden olyan egyéb információ, amelyet a szolgáltatás nyújtása érdekében a Concierge és/vagy a Szolgáltató kér.
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 meghiúsulhat. A Concierge nem felelős az Ügyfél által adott téves vagy félrevezető információból eredő következményekért.

## VI. Az Exkluzív csomagba tartalmazó egyes szolgáltatások leírása:

Az egyes szolgáltatások elérhetőségére vonatkozó rendelkezések a szolgáltatások részleteit tartalmazó, alábbi pontokban találhatóak.

### 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 (pl. színház műsor, filmbemutatók, hangversenyek, stb.);
- Kulturális, szórakoztató és sportközpontok elérhetőségeinek megadása, valamint tájékoztatás azok programjáról (pl. opera- vagy balett-előadások, színházi programok, hangversenyek, sportesemények és múzeumok) és adott esetben az e központok által szervezett eseményekről (pl. bajnokságok, futballmeccsek, úszósport események);
- Az Ügyfél által megnevezett jövőbeli szórakoztató, sport vagy kulturális eseményekről tájékoztatás nyújtása.

A tájékoztatás nyilvánosan elérhető adatok alapján történik.

*A jelen pontban foglalt szolgáltatás Magyarország területén szervezett kulturális eseményre vonatkozóan érhető el.*

## **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.
- 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.
- 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.
- 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.

*A jelen pontban foglalt szolgáltatás Európa földrajzi területén érhető el..*

## **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 csomag ajándék küldése, ideértve a szolgáltatás IV.2. pont szerinti díjfizetését is.
- Az Ügyfél számára biztosított jegyek és egyéb dokumentumok szállítása kérés esetén.

*A jelen pontban foglalt szolgáltatás Magyarország területén érhető el.*

## **4. Egészségügyi assistance – Teledoktor**

Az Ügyfél kérésére fizikális orvosi vizsgálatot, személyes konzultációt nem igénylő esetekben az alábbi, telefonon igénybe vehető 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 felállított kezelési folyamatok magyarázata;
- Laborleletek, rövidítések magyarázata, laboratóriumi alaptersztek 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, gyógyszerész 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.**

*A jelen pontban foglalt szolgáltatás területi korlátozás nélkül igénybe vehető.*

#### **5. Egészségügyi szolgáltatások:**

- Szakorvosi, diagnosztikai és laborvizsgálatok vizsgálatok megszervezése;
- Otthon ápolás megszervezése tartós betegség esetére;
- Orvosi házivizit (felnőtt alap orvosi ellátás) megszervezése;
- Az egészségügyi ellátó intézménybe jutás elősegítése érdekében betegszállítás szervezése.

**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.**

*A jelen pontban foglalt szolgáltatás Magyarország területén érhető el.*

#### **6. Háztartási szolgáltatások**

Az Ügyfél kérésére a Concierge az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

- Háztartási segítség szervezése: mosás, vasalás, napi takarítás munkákkal kapcsolatban
- Szakiparos szervezése: vízvezeték-szerelő, villanyszerelő, lakatos, üvegező, festő;
- Elektromos eszközök karbantartása, gépjármű karbantartása
- Fűtő felszerelések rendszeres karbantartásához szolgáltató szervezése: vízmelegítők, fűtőtestek, gázkészülékek;
- Lakberendezési, kertészeti szolgáltatásokkal kapcsolatos tájékoztatás és szolgáltatásszervezés;
- Tájékoztatás háziállatok gondozásával kapcsolatos szolgáltatásokról és igény esetén a szolgáltatás megszervezése;
- Gépjárművel kapcsolatos szervizelés, tisztítás, stb. megszervezése.

*A jelen pontban foglalt szolgáltatás Magyarország területén érhető el.*

#### **7. Exkluzív utazások megszervezése**

- Általános és egyedi utazási igények felmérése, személyre szabott ajánlatok beszerzése
- Járatok foglalása, transzferek, csereautók megszervezése, beleértve a nehezen megszerezhető helyfoglalásokat a világ legfényűzőbb szállodáiban, üdülőhelyein és gyógyfürdőiben
- Szakembereink, partnerhálózatunk segítségével luxus tengerparti üdülőhelyektől és az alpesi visszavonulásoktól kezdve a vidéki házakig, a sivatagi szafarikig, egyedi utazási

csomagokat hoznak létre romantikus kirándulásokhoz, különleges összejövetelekhez és nászutazásokhoz

- Ügyfél tájékoztatása a Concierge partnereinél elérhető egyedi utazási és last minute ajánlatokról
- Utazás idejére tolmács szolgáltatás szervezése, vagy telefonos tolmácsolás biztosítása

***A jelen pontban foglalt szolgáltatások - a helyi viszonyok függvényében - valamennyi országban elérhetőek, kivéve Krím, Észak-Korea, Venezuela, Szíria, Irán.***

## **8. Események, rendezvények megszervezése**

Az Ügyfél kérésére a Concierge a következő szolgáltatások egyikét vagy kombinációját nyújtja, hasonló szolgáltatást a Concierge külön egyeztetés alapján nyújt: Mivel a szolgáltatás magán célú rendezvényekre vonatkozik a létszám maximum 50 fő. Az ajánlaton szereplő vállalati rendezvényeket és csapatépítőket csak mikro és kisvállalatok számára vállaljuk – max 50 fő itt is a létszámkorlát

- Kulturális vagy társadalmi események
- Vállalati rendezvények, mikro- vagy kisvállalkozások részére
- Születésnap party
- Karácsonyi party
- Csapatépítő tevékenységek, mikro- vagy kisvállalkozások részére
- Golf versenyek, családi napok vagy ünnepek megszervezésében segítségnyújtás

***A jelen pontban foglalt szolgáltatás Magyarország területén érhető el.***

## **9. Életmód tanácsadás, sportolási lehetőségek ajánlása**

- Látogatás megszervezése egy dietetikusnál
- Kezelések megszervezése különböző rehabilitációs központokba
- Információ az alternatív kezelési és relaxációs módszerekről (pl. mozgásterápia, zeneterápia, művészeti terápia, stb)
- A választott módszerről szervezők, helyek és árlisták beszerzése, találkozók megszervezése
- Tájékoztatás a neves SPA szalonok, szépségszalonok, wellness szalonok, plasztikai sebészeti klinikák ajánlatáról
- Segítség a kiválasztott hely látogatásának megszervezésében, beleértve a kártyával történő díjfizetést is
- Információ a fitnessklubok és a hivatásos privát edzők kínálatáról, beleértve az ügyfél által kiválasztott edzővel való találkozók megszervezésében nyújtott segítséget

***A jelen pontban foglalt szolgáltatás elsősorban Magyarországon, illetve - a helyi viszonyok***

**VII. A Concierge üdvözlő e-mailhez Europ Assistance információt küld MKB számára új Ügyfeleknek küldendő tájékoztatókhoz az alábbiakról::**

- A szolgáltatásairól
- Elérhetőségéről: telefonszám és időszak: hétfőtől – vasárnapig 0:00- 24:00-ig
- A szolgáltatás főbb feltételeiről
- A Concierge website-ról
- Egyéb akciókról, aktualitásokról

**VIII. A Concierge vállalásai:**

- 1) A Concierge vállalja, hogy az Ügyfél igényeit a lehető leggyorsabban megszervezi, és az igényekkel kapcsolatban tanácsot nyújt.
- 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.

**IX. 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 igénybevételéért, és az Ügyféllel fennálló vita esetében a Concierge a megrendelés visszautasítására vagy törlésére jogosult.
- 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.

**X. Dokumentáció átadása, Adatkezelés**

A Concierge szolgáltatások igénybevétele során a Megbízott adatkezelőként jár el, az Ügyfél által megadott személyes adatok kezelésére vonatkozó tájékoztatást a Megbízott a szóbeli szerződéskötéssel egyidejűleg, email útján bocsájta az Ügyfél rendelkezésére. A jelen szolgáltatási szerződés és Concierge általános szerződési feltételek elnevezésű dokumentumot szerződést megelőző tájékoztatásként a bankkártyahasználatra vonatkozó szerződés megkötésekor az MKB Bank átadja az Ügyfélnek.

**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 panaszt a Megbízott 30 napon belül köteles kivizsgálni, és megválaszolni, és amennyiben az Ügyfél a 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.