Opći uvjeti pružanja osobnih *concierge* usluga za korisnike American Express® kartica

PBZ CARD
član PBZ Grupe

AMERICAN EXPRESS

Osobna *concierge* usluga Korisnicima Kartice omogućava uštede dragocjenog vremena pri dnevnim aktivnostima, ali i planiranje slobodnog vremena kao i pribavljanje različitih informacija, proizvoda i usluga kako iz Hrvatske tako i iz inozemstva. Osobna *concierge* usluga uključuje pribavljanje željenih proizvoda i usluga te organiziranje njihove dostave, rezervacije te asistencije u privatnim ili poslovnim aktivnostima Korisnika. Aktivnosti posredovanja pri pribavljanju proizvoda ili usluga PBZ Card obavlja bez naknade za Korisnika.

Ovi se Opći uvjeti primjenjuju na sve Osobne *concierge* usluge i narudžbe inicirane zahtjevima osnovnih i dodatnih Korisnika Kartice (dalje u tekstu: Opći uvjeti).

1. Značenje pojmova

1.1. Pojedini pojmovi korišteni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

Osobna *concierge* usluga: svaka usluga /pogodnost dostupna Korisnicima Kartice u skladu s ovim Općim uvjetima

Korisnik: Svaki korisnik važeće osnovne ili dodatne The Platinum Card

PBZ Card: PBZ Card d.o.o., Zagreb, Radnička cesta 44, posrednik koji pribavlja proizvode i/ili usluge od Dobavljača u ime i za račun Korisnika

Kartica: Osnovna i/ili dodatna The Platinum Card

Zahtjev: Korisnikov zahtjev upućen PBZ Cardu za pružanje Osobne *concierge* usluge

Dobavljač: svaka treća osoba koju PBZ Card angažira ili preko koje u ime i za račun Korisnika dobavlja zahtijevani proizvod i/ili uslugu za Korisnika.

2. Osobne *concierge* usluge

2.1. PBZ Card će, u okviru Osobnih *concierge* usluga određenih ovim Općim uvjetima, Korisnicima nuditi pružanje sljedećih usluga:

(a) informacije iz područja kulture, informacije o lokalnim i međunarodnim događanjima, atraktivnim i zabavnim mjestima te rasporedu sportskih događanja, natjecanja i sl.

(b) pomoć pri rezervaciji stola i termina u restoranima, rezervaciji termina u salonima za ljepotu i njegu, rezervaciji sportskih terena te nabavu ulaznica za kazališne predstave, koncerte, muzeje, sportska događanja, sajmove, izložbe, modne revije itd.

(c) rezervacija vozila, limuzina, taksija i sl.

(d) pribavljanje i isporuku odabranih darova, poput slastica, košara s voćem, cvijeća, ekskluzivnih vina i šampanjaca itd.

(e) pribavljanje informacija o uslugama prevođenja

(f) pribavljanje informacija za korištenje usluga vezanih za čuvanje djece, tjelohranitelje, usluge preseljenja, supermarkete, trgovačke centre, kulturne i sportske manifestacije, izložbe, muzeje, usluge javnog prijevoza itd.

(g) pribavljanje informacija i posredovanje pri dobavljanju servisa za održavanje, uređenje i čišćenje stambenog i/ili uredskog prostora

(h) pribavljanje informacija vezanih za medicinske klinike i stomatološke ordinacije

(i) kupnju proizvoda i usluga putem internetskih stranica zaštićenih sigurnosnim protokolima, uz isključivo korištenje Kartice, u skladu s Okvirnim ugovorom o korištenju The Plainum Card.

Pored gore navedenih usluga, PBZ Card će u okviru svoje najbolje poslovne prakse Korisniku nastojati pružiti i svaku drugu Osobnu *concierge* uslugu koju Korisnik zahtijeva, osim ako ovim Općim uvjetima nije drukčije određeno.

PBZ Card nije odgovoran za kvalitetu proizvoda ili usluge krajnjeg Dobavljača proizvoda ili pružatelja usluge.

3. Podnošenje i prihvaćanje zahtjeva

3.1. Zahtjev za pružanje Osobne *concierge* usluge Korisnik može podnijeti PBZ Cardu putem brojeva telefona 0800 3775 77 za pozive iz Hrvatske te +385 1 612 40 32 za pozive iz inozemstva ili putem e-mail adrese platinum@pbzcard.hr. PBZ Card pridržava pravo zatražiti sigurnosnu provjeru identiteta podnositelja Zahtjeva te naknadne, dodatne informacije vezane za Zahtjev.

3.2. Korisnik jamči da su sve informacije koje je proslijedio PBZ Cardu u svrhu rezervacije, narudžbe ili kupnje proizvoda i/ili usluge točne i da je Kartica kojom se služi njegova.

3.3. PBZ Card zadržava pravo, prema vlastitoj procjeni, zatražiti pisanu potvrdu kojom Korisnik daje suglasnost za kupnju određenog proizvoda ili usluge te odobrenje za terećenje njegove Kartice za sve troškove nastale na temelju traženog Zahtjeva.

3.4. PBZ Card zadržava diskrecijsko pravo u svakom trenutku odbiti Zahtjev, odnosno odustati od pružanja usluge, osobito ako je Zahtjev nemoguće ispuniti, ako smatra da bi ispunjenje Zahtjeva bilo protivno primjenjivim zakonima, lokalnim zakonima države u kojoj se zahtijeva realizacija usluge, međunarodnom pravu te moralu društva.

3.5. PBZ Card ne može preuzeti ispunjenje Zahtjeva ili pomoći u nabavi proizvoda i/ili usluge za koju smatra da je u svrhu daljnje prodaje te profesionalne ili komercijalne svrhe, da potječe iz rizičnih tj. ilegalnih izvora, da je neetička i/ili nemoralna te da je neispunjiva.

3.6. PBZ Card zadržava pravo odbiti ili prekinuti izvršenje Zahtjeva u bilo koje doba i neće biti odgovoran za moguće posljedice i o tome će obavijestiti Korisnika što je prije moguće te, ako je moguće, ponuditi alternativno rješenje Zahtjeva.

3.7. PBZ Card će poduzeti sve kako bi Korisniku pružio sve usluge navedene u ovim Općim uvjetima.

3.8. Korisnik je suglasan da se telefonski razgovori upućeni PBZ Cardu snimaju u svrhu praćenja kvalitete razgovora te bilježenja (*concierge*) Zahtjeva.

3.9. PBZ Card će nastojati zadovoljiti zahtijevani rok isporuke proizvoda i/ili usluge, ali će svaki rok biti procijenjen i neće se smatrati bitnim elementom ispunjenja Zahtjeva.

3.10. PBZ Card zadržava pravo izvršiti prilagodbe Zahtjeva koje su neophodne kako bi se udovoljilo primjenjivim Zakonima ili sigurnosnim zahtjevima, a koje neće materijalno utjecati na prirodu ili kvalitetu Osobnih *concierge* usluga te će Korisnika obavijestiti o takvoj prilagodbi.

3.11. Korisnik može u svakom trenutku odustati od Zahtjeva u kojem slučaju se obvezuje PBZ Cardu podmiriti sve troškove koje je PBZ Card i/ili Dobavljač imao u svezi tražene realizacije Zahtjeva.

3.12. PBZ Card će prije nastanka troška obavijestiti Korisnika o očekivanim troškovima ispunjenja njegovog Zahtjeva. Korisnik je suglasan i ovlašćuje PBZ Card za korištenje Kartice za plaćanje traženih proizvoda ili usluga Dobavljaču. Korisnik je odgovoran za sve troškove nastale u svezi njegova Zahtjeva te je suglasan da njegova Kartica bude terećena za sve takve troškove u obračunskom razdoblju u kojem su takvi troškovi nastali, a u nekim slučajevima i unaprijed, neovisno o tome je li Korisnik prihvatio isporuku proizvoda i/ili uslugu koja je organizirana na temelju njegova Zahtjeva, odnosno u njegovo ime.

4. Pribavljanje proizvoda i usluga

4.1. Korisnik je suglasan da PBZ Card može u svrhu realizacije Zahtjeva koristiti usluge trećih osoba kao Dobavljača te u tu svrhu istima dostaviti osobne podatke korisnika potrebne za realizaciju zahtijevane usluge (ime i prezime radi nabave ulaznica, adresu radi dostave, broj Kartice radi terećenja troška i sl.).

4.2. PBZ Card će Korisniku omogućiti uslugu koristeći razumnu brigu i vještine koliko god je to moguće, a u skladu sa Zahtjevom Korisnika i njegovim razumnim uputama. Ako Korisnik sam ne odabere Dobavljača, PBZ Card će nastojati angažirati profesionalne i pouzdane Dobavljače, a prema vlastitom iskustvu. U slučajevima kad je proizvod ili uslugu moguće dobiti samo od Dobavljača koji ne ispunjava kriterije profesionalnosti i pouzdanosti, Korisnik će biti obaviješten o potencijalnim rizicima nabave i isporuke proizvoda i usluga. Ako Korisnik ipak i u tim okolnostima želi proizvod ili uslugu, PBZ Card neće biti odgovoran za rizik, posljedice rizika i eventualne sporove u svezi s pruženim uslugama odnosno isporučenim proizvodom.

4.3. Svi proizvodi i usluge koje PBZ Card pribavlja i/ili kupuje u ime i za račun Korisnika bit će u skladu s važećim zakonskim, lokalnim i međunarodnim propisima. Carinske pristojbe te poštarina isključiva su odgovornost Korisnika. PBZ Card preporuča Korisniku da osigura predmete prilikom slanja ili dostave (kad god za to postoji mogućnost) te ne preuzima odgovornost za kašnjenje, gubitak ili oštećenje poslanog proizvoda.

4.4. Restorani

(a) U slučaju korištenja usluge rezervacije restorana, Korisnik je suglasan da njegova Kartica može biti terećena za iznos troška koji je nastao u slučaju otkazivanja rezervacije od strane Korisnika, uključivo i nekorištenje rezervirane usluge.

(b) PBZ Card zadržava pravo odbiti Zahtjev Korisnika za rezervacijom restorana, ako je Korisnik prethodno opetovano otkazivao rezervacije restorana, odnosno nije koristio rezerviranu uslugu.

4.5. Klubovi

Ulazak u klub diskrecijsko je pravo Dobavljača ove usluge i PBZ Card ne preuzima odgovornost u slučaju da je Korisniku, odnosno osobama za koje se pribavlja ova usluga, onemogućen ulazak u pojedini klub.

4.6. Ulaznice

(a) PBZ Card će nastojati pribaviti ulaznice za sve vrste koncerata, kazališnih i kino predstava te sportskih manifestacija i sl. PBZ Card će nastojati pribaviti i ulaznice za događaje koji su oglašeni kao nedostupni. U tim slučajevima Korisnik je suglasan da cijena takve ulaznice može biti veća od redovno oglašene cijene.

(b) Svaka kupnja ulaznice od strane PBZ Carda po nalogu Korisnika je konačna te nakon kupnje Korisnik od iste ne može odustati niti tražiti povrat sredstava.

(c) U slučaju otkaza događanja od strane organizatora, PBZ Card jamči samo povrat iznosa kojeg vraća Dobavljač i koji odgovara redovnoj cijeni. Troškovi dostave ulaznica su nepovratni.

(d) PBZ Card ili Dobavljač će Korisniku u najkraćem mogućem roku poslati ulaznice poštanskom pošiljkom putem pouzdanih distributera na adresu iz usmenog ili pisanog Zahtjeva, osim ako nije zahtijevano preuzimanje ulaznica od strane Korisnika u uredu PBZ Carda ili na blagajni mjesta gdje se događaj održava. PBZ Card ne preuzima odgovornost za mogući propust u isporuci od distributera ulaznica ovlaštenog od Dobavljača.

(e) Rok i način isporuke ulaznica od strane PBZ Carda ili Dobavljača dogovara PBZ Card s Korisnikom tijekom realizacije Zahtjeva.

(f) Ulaznice raspoložive posredstvom internetske prodaje, PBZ Card kupuje na temelju Zahtjeva Korisnika i na teret Korisnikove Kartice čime je kupovina neposredno evidentirana. U slučajevima internetske prodaje na prodajnim mjestima koja ne prihvaćaju American Express karticu, PBZ Card će na drugi način izvršiti kupnju te za istu teretiti Korisnikovu Karticu uz Korisnikovu prethodnu suglasnost.

5. Izmjena i opoziv zahtjeva

5.1. Opisi pojedinog proizvoda, usluge ili pogodnosti odobreni su od strane određenog Dobavljača i PBZ Card nije odgovoran za moguće netočne ili zavaravajuće opise, osim u slučaju kada je PBZ Card istodobno i Dobavljač usluge.

5.2. Korisnik je suglasan da sljedeći proizvodi ne podliježu povratu ili zamjeni:

(a) pokvarljivi proizvodi kao što su hrana, piće ili cvijeće

(b) kozmetički proizvodi

(c) personalizirani proizvodi, odnosno proizvodi izrađeni prema Korisnikovoj specifikaciji.

5.3. Uvjeti te rokovi povrata i/ili zamjene proizvoda, koje PBZ Card pribavlja prema Zahtjevu Korisnika, regulirani su uvjetima poslovanja Dobavljača te povrat neće uvijek biti moguć. PBZ Card nije odgovoran ako Dobavljač ne prihvati povrat ili zamjenu proizvoda.

Svi proizvodi moraju biti vraćeni u prvobitnom stanju i pakiranju zajedno s računom na adresu Dobavljača. Svi proizvodi koji nisu vraćeni u prvobitnom stanju i pakiranju neće biti prihvaćeni te povrat i zamjena neće biti mogući. Korisnikova je odgovornost zadržati sve dokaze o povratu, na primjer dokaz o povratu proizvoda s registriranom dostavom ili neki drugi dokaz o datumu kada je povrat odaslan kako bi se povrat proizvoda mogao pratiti.

5.4. Kada je dostava napravljena van zemalja članica EU, nije moguć povrat sredstava koja se odnose na carinske obveze. Korisnik je neposredno odgovoran za pokriće te vrste troškova.

5.5. PBZ Card ne preuzima odgovornost u slučaju zadržavanja proizvoda od strane carine, odnosno drugih nadležnih službi.

6. Dobavljači

6.1. PBZ Card se obvezuje s pažnjom dobrog gospodarstvenika, a prema vlastitom iskustvu i spoznajama te, prema informacijama iz javno dostupnih izvora, odabrati Dobavljača koji, prema ocjeni PBZ Carda, može na najprikladniji način ispuniti Zahtjev Korisnika, osim ako Zahtjev može ispuniti samo jedan Dobavljač ili Korisnik zahtijeva točno određenog Dobavljača u kojem slučaju će se ispunjenje Zahtjeva tražiti od takvog Dobavljača te PBZ Card nije odgovoran za njegov izbor.

6.2. PBZ Card će u svojstvu posrednika komunicirati s Dobavljačem u Korisnikovo ime i za Korisnikov račun, osim ako smatra prikladnijim da se Korisnik neposredno obrati Dobavljaču ili Korisnik to posebno zatraži.

6.3. Korisnik prihvaća i suglasan je da Dobavljač može odrediti vlastite uvjete poslovanja koji se u svakom slučaju primjenjuju na dobavljanje proizvoda i/ili usluge te takvi uvjeti poslovanja obvezuju Korisnika u trenutku narudžbe. Korisnik sva svoja prava i obveze u svezi proizvoda i/ili usluga ostvaruje prema Dobavljaču s kojim ulazi u neposredni ugovorni odnos. PBZ Card ne preuzima odgovornost za radnje ili propuste Dobavljača.

6.4. Korisnik neće biti u mogućnosti promijeniti ili poništiti Zahtjev čiji je postupak narudžbe već započeo osim ako nije drugačije dogovoreno s Dobavljačem.

6.5. Ako PBZ Card nije u mogućnosti ispuniti obveze iz ovih Općih uvjeta zbog Korisnikovih radnji ili propusta, PBZ Card će bez ograničavanja ostalih prava obustaviti ispunjenje Zahtjeva dok se takve okolnosti ne uklone te neće biti odgovoran za bilo koji trošak ili gubitke koje je pretrpio Korisnik, a koji posredno ili neposredno proizlaze iz radnji ili propusta Dobavljača kao posljedice propusta Korisnika, a Korisnik se obvezuje PBZ Cardu nadoknaditi sve time izazvane troškove i/ili štetu.

7. Završne odredbe

7.1. Sva sporna pitanja proizašla iz primjene ovih Općih uvjeta Korisnik i PBZ Card će pokušati riješiti mirnim putem, a u slučaju nepostizanja mirnog rješenja, ugovara se nadležnost suda u Zagrebu.

7.2. Ovi Opći Uvjeti u primjeni su od 1. travnja 2016. godine te su obvezujući za Korisnike i PBZ Card od trenutka sklapanja Okvirnog ugovora o korištenju Kartice do njegova prestanka.

7.3. PBZ Card zadržava pravo izmijeniti i dopuniti ove Opće uvjete, o čemu će prethodno obavijestiti Korisnike.

U Zagrebu, 23. ožujka 2016. godine