

**Правила оказания услуг
Обществом с ограниченной ответственностью
«ЭЙ ПИ СИ ДЖИ»
(редакция от 01 февраля 2019 года)**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила оказания услуг (далее – Правила) являются публичной офертой Общества с ограниченной ответственностью «ЭЙ ПИ СИ ДЖИ», адресованной всем заинтересованным в услугах физическим лицам, на определенных в настоящих Правилах условиях, без ограничения срока для акцепта и возможности досрочного отзыва данной оферты.

1.2. Настоящие Правила разработаны Обществом с ограниченной ответственностью «ЭЙ ПИ СИ ДЖИ» в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.3. Настоящие Правила определяют порядок регистрации, подачи и обработки заявок, порядок оказания услуги, формы и порядок расчетов за оказанные услуги.

1.4. Настоящие Правила доступны всем лицам для ознакомления в сети Интернет на сайте www.konsierge.com и в мобильном приложении Konsierge.

2. Термины и определения

2.1. Общество – Общество с ограниченной ответственностью «ЭЙ ПИ СИ ДЖИ», зарегистрированного 16.10.2014 года Межрайонной инспекцией Федеральной налоговой службы № 46 по г. Москве за основным государственным регистрационным номером (ОГРН): 5147746238041, ИНН: 7731482112, КПП: 773101001, адрес места нахождения: 123376, г. Москва, ул. Рочдельская, д. 15, стр.32, этаж 1, пом. III, комната 14.

2.2. Клиент – любое дееспособное физическое лицо, достигшее возраста 18 лет, заинтересованное в услугах Общества, зарегистрировавшееся в мобильном приложении и присоединившееся к настоящим Правилам.

2.3. Услуги Общества – услуги, перечень которых приведен в приложении к настоящим Правилам. Перечень услуг является неотъемлемой частью настоящих Правил. Общество по своему усмотрению вправе в любое время вносить изменения в указанный перечень. Клиент может запросить услугу, не указанную в перечне, а Общество, в зависимости от имеющихся возможностей, вправе оказать такую услугу, либо отказать Клиенту в такой услуге.

Клиент может запросить услугу Общества как для себя, так и для третьего лица.

2.4. Сайт Общества – страница Общества в сети Интернет по адресу www.konsierge.com.

2.5. Мобильное приложение – мобильное приложение под названием Konsierge, разработанное Обществом или по заказу Общества третьим лицом, доступное для бесплатного скачивания в магазинах приложений AppleStore и GooglePlay, ссылка на которые размещена на Сайте Общества, обеспечивающее доступ Клиента к размещению заявок на услуги Общества и возможность их оплаты посредством банковской карты Клиента.

2.6. Акцепт – регистрация Клиента в мобильном приложении в установленном настоящими Правилами порядке. Совершая акцепт, Клиент подтверждает, что он полностью и безоговорочно согласен со всеми условиями настоящей оферты (Правил).

2.7. Учетная запись – запись электронного реестра, которая относится к Клиенту и содержит данные о нем и его действиях в Мобильном приложении, в том числе идентификационные данные для авторизации (логин и пароль).

2.8. Заявка – запрос Клиента о предоставлении услуг Общества, поданный в порядке, установленном настоящими Правилами.

2.9. Тарифный план – совокупность ценовых условий, на которых Общество предлагает пользоваться своими услугами, в зависимости от объема предоставляемых услуг и порядка размещения Заявок.

Клиент выбирает самостоятельно тарифный план при регистрации в Мобильном приложении.

2.10. Служба поддержки – специальный отдел Общества, ежедневно и круглосуточно контролирующей и обрабатывающей поступающие Заявки и поддерживающий обратную связь с Клиентами по телефону +7 (495) 937-48-60, по электронной почте info@konsierge.com, посредством SMS-сообщения, с помощью мессенджеров Skype, Viber, WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger, посредством чата в Мобильном приложении или посредством Мобильного приложения.

2.11. Идентификация – установление личности Клиента, с помощью авторизации (входа в Мобильное приложение под Учетной записью Клиента) в Мобильном приложении Общества.

Общество ведет аудиозапись всех входящих и исходящих звонков в Службу поддержки Общества в целях Идентификации Клиентов и повышения качества оказания услуг.

2.12. Персональный менеджер – работник Общества, осуществляющий операции по работе с конкретным Клиентом.

3. Тарифные планы

3.1. Обществом реализуются следующие тарифные планы оказания услуг:

- «**Dedicated**»: месячный тарифный план, предусматривающий возможность неограниченного количества Заявок Клиентов в течение срока своего действия, размещаемых через Мобильное приложение.
Стоимость тарифного плана «**Dedicated**» составляет 4499 рублей.
- «**Premium**»: годовой тарифный план, предусматривающий возможность неограниченного количества Заявок Клиентов в течение срока своего действия, размещаемых через Мобильное приложение и по телефону.
Стоимость тарифного плана «**Premium**» составляет 44499 рублей.
- «**Bespoke**»: тарифный план, предусматривающий возможность неограниченного количества Заявок Клиентов в течение срока своего действия, размещаемых через Мобильное приложение и по телефону через Персонального менеджера.
Стоимость и срок действия тарифного плана «**Bespoke**» согласовывается с Клиентом дополнительно.

3.2. Клиент вправе изменить период пользования и сам тарифный план по своему усмотрению.

3.3. Стоимость услуг, предусмотренных соответствующим тарифным планом, за указанный Клиентом период списывается с банковской карты Клиента.

4. Регистрация Клиента в Мобильном приложении

4.1. Для регистрации в Мобильном приложении Клиент должен:

4.1.1. Загрузить/скачать Мобильное приложение на свое мобильное устройство;

4.1.2. Войти на мобильном устройстве в Мобильное приложение, ознакомиться с настоящими Правилами после чего ввести в форму номер мобильного телефона Клиента (при использовании системы номер мобильного телефона будет использоваться в качестве имени Клиента (логин));

4.1.3. После получения SMS-сообщения, содержащего код подтверждения регистрации, ввести код в форму регистрации;

4.1.4. После получения SMS-сообщения Клиенту предоставляется бесплатный доступ к новостям о путешествиях и моде, а также рекламным объявлениям;

4.1.5. Для получения доступа к услугам Общества, Клиент заходит в раздел «Settings» и проходит по ссылке «Welcome a member», где выбирает тарифный план;

4.1.6. После выбора тарифного плана, Клиент вводит в Мобильном приложении свои персональные данные, данные своей банковской карты и нажимает «Send».

4.1.7. Стоимость тарифного плана списывается с банковской карты Клиента.

4.1.8. После завершения вышеуказанных действий регистрация Клиента считается завершенной, а Клиент получает возможность направлять Заявки на услуги Общества.

4.2. Общество не хранит данные банковских карт Клиентов.

В Мобильном приложении реализована возможность установления дополнительной защиты (пароля) для доступа к услугам Общества с мобильного устройства Клиента (рекомендуется).

4.3. Регистрируясь, Клиент дает согласие Обществу и его уполномоченным представителям на обработку своих персональных данных, включающих: фамилию, имя, отчество, дату и место рождения, пол, почтовый и фактический адрес и адрес электронной почты, телефон, паспортные данные, ИНН, сведения о воинском учете, страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования, голос, семейное положение, социальное положение, имущественное положение, образование, профессия, доходы на любое действие (операцию) или совокупность действий (операций), совершаемых с его персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных с использованием средств автоматизации, в том числе в информационно-телекоммуникационных сетях, или без использования таких средств, если обработка персональных данных без использования таких средств соответствует характеру действий (операций),

совершаемых с персональными данными с использованием средств автоматизации, то есть позволяет осуществлять в соответствии с заданным алгоритмом поиск персональных данных, зафиксированных на материальном носителе и содержащихся в картотеках или иных систематизированных собраниях персональных данных, и/или доступ к таким персональным данным, а также на передачу (в том числе трансграничную) этих персональных данных третьим лицам в целях оказания услуг Обществом.

Согласие дается на весь период оказания услуг Обществом и до истечения 5 лет после окончания года, в котором Клиентом направлено уведомление о прекращении оказания услуг, и может быть в любой момент отозвано Клиентом путем направления письменного уведомления.

4.4. Доступ и/или пароль к Мобильному приложению с мобильного устройства Клиента допускается к использованию только Клиентом. Передача третьим лицам не допускается. Ответственность за такую передачу несет Клиент. Клиент обязуется хранить пароль в тайне.

4.5. В случае обнаружения утраты пароля и/или мобильного устройства или их незаконного использования, а также в случае, если Клиент подозревает возможность возникновения подобных ситуаций, Клиент обязан незамедлительно уведомить об этом Общество путем направления на электронную почту Общества соответствующего заявления о блокировании Учетной записи либо звонка в Службу поддержки. При этом в случае направления Клиентом электронного заявления или звонка в Службу поддержки:

- до 16:00 по московскому времени в рабочие дни, согласно законодательству Российской Федерации, заявление на блокирование Учетной записи исполняется Обществом текущим рабочим днем;

- после 16:00 по московскому времени в рабочие дни, согласно законодательству Российской Федерации, заявление на блокирование Учетной записи исполняется Обществом следующим рабочим днем;

- в выходные и праздничные дни, согласно законодательству Российской Федерации, заявление на блокирование Учетной записи исполняется Обществом в ближайший рабочий день.

4.6. После исполнения Обществом электронного заявления на блокирование Учетной записи, ответственность Клиента за дальнейшее использование Учетной записи прекращается, за исключением случаев, когда Обществу стало известно, что ее незаконное использование имело место с согласия Клиента.

4.7. Ущерб, причиненный Обществу Клиентом вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения обязанностей, предусмотренных пунктом 4.5 Правил, подлежит безусловному возмещению Клиентом.

4.8. Риски, связанные с проведением третьими лицами операций с использованием утраченных Клиентом пароля и/или мобильного устройства, несет Клиент до момента уведомления Общества об их утрате. В том числе Клиент несет ответственность за все операции, совершаемые третьими лицами с использованием пароля и/или мобильного устройства с ведома или без ведома Клиента.

4.9. Общество имеет право осуществить блокирование Учетной записи в случае обнаружения неправомерных операций с использованием пароля и/или мобильного устройства Клиента до момента получения разъяснений Клиента по существу указанных операций.

4.10. Клиент обязан представить Обществу достоверную информацию для связи, а в случае ее изменения своевременно представить обновленную информацию. Обязанность Общества по направлению Клиенту уведомлений считается исполненной при направлении уведомления в соответствии с имеющейся у Общества информацией для связи с Клиентом.

5. Подача Заявок и порядок оказания услуг

5.1. Заявки на услуги Общества могут быть поданы Клиентом посредством:

5.1.1. Направления сообщения в чате Мобильного приложения;

5.1.2. Обмена письмами по электронной почте Общества: info@konsierge.com;

5.1.3. Звонка в Службу поддержки;

5.1.4. Направления сообщения Персональному менеджеру с помощью мессенджеров Skype, Viber, WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger.

5.2. После получения Заявки Общество и Идентификации, Общество определяет стоимость и ориентировочный срок оказания соответствующей услуги, и выставляет счет Клиенту.

5.3. Информация о факте подачи Заявке и выставленных счетах размещается в Мобильном приложении. Кроме того, счет Клиенту может быть направлен через чат Мобильного приложения,

на адрес электронной почты, посредством SMS-сообщения либо с помощью мессенджеров Skype, Viber, WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger на номер телефона Клиента.

5.4. Клиент обязан уведомить Общество о своем согласии с выставленным счетом, после чего Общество обязано оказать услуги в согласованные Сторонами сроки, добросовестно и квалифицированно, в соответствии с Заявкой Клиента и требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

5.5. Клиент вправе в любое время отказаться от заказанной услуги при условии оплаты Обществу фактически понесенных последним расходов.

5.6. Общество вправе временно приостановить прием Заявок Клиента и заблокировать Учетную запись Клиента в случае нарушения Клиентом сроков оплаты выставленных Обществом счетов.

6. Порядок оплаты услуг Общества

6.1. Оплата выставленных счетов осуществляется путем безналичного списания денежных средств с банковской карты Клиента.

Оплата выставленных счетов может быть осуществлена любыми, не запрещенными действующим законодательством Российской Федерации способами.

В случае недостаточности средств для списания с банковской карты Клиента, выставленные Обществом счета подлежат оплате Клиентом в течение 5 дней с даты их выставления, если иной срок не согласован Сторонами при обработке Заявки.

6.2. Оплата соответствующего счета осуществляется в валюте Российской Федерации.

6.3. Оплата соответствующего счета может быть совершена в иностранной валюте, в случаях, если это не запрещено положениями Федерального закона от 10.12.2003 № 173-ФЗ «О валютном регулировании и валютном контроле», по курсу Центрального Банка Российской Федерации на день оплаты.

6.4. В случае нарушения сроков оплаты счета, Общество вправе потребовать от Клиента уплаты неустойки в размере 0,1% от не уплаченной в срок суммы за каждый день просрочки.

7. Порядок внесения изменений в Правила

7.1. Внесение изменений и дополнений в настоящие Правила производится Обществом в одностороннем порядке.

7.2. Для вступления в силу изменений и дополнений в Правила, вносимых Обществом по собственной инициативе, Общество информирует Клиента о таких изменениях и дополнениях путем размещения новой редакции Правил на сайте Общества и в Мобильном приложении.

7.3. Уведомление Обществом Клиента не требует получения от Клиента доказательств получения такого уведомления.

7.4. Все изменения и дополнения, вносимые Обществом в Правила, вступают в силу в момент размещения новой редакции Правил на сайте Общества и в Мобильном приложении. В случае, если даты размещения отличаются – приоритет имеет дата размещения на сайте Общества.

7.5. В случае несогласия Клиента с изменениями он вправе расторгнуть договор в порядке, изложенном в настоящих Правилах.

7.6. Клиент считается согласившимся с изменениями и дополнениями, внесенными в Правила если:

- Он в течение 10 (десяти) дней с момента опубликования новой редакции Правил на сайте Общества и в Мобильном приложении не обратился к Обществу с заявлением о расторжении договора;

- Он однократно воспользовался услугами Общества с момента опубликования новой редакции Правил на сайте Общества и в Мобильном приложении.

7.7. Стороны могут заключать двухсторонние соглашения, изменяющие и/или дополняющие отдельные положения Правил. В этом случае настоящие Правила действуют в части, не противоречащей условиям указанных соглашений.

8. Прочие условия

8.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.2. Клиент самостоятельно несет ответственность за достоверность номера мобильного телефона/адреса электронной почты, указанного им при регистрации. В случае недостоверности

указанного номера мобильного телефона/адреса электронной почты, а также в иных случаях, обусловленных причинами, не зависящими от Общества (сообщение не отправлено оператором сотовой связи, номер мобильного телефона/адрес электронной почты физического лица заблокирован и т.п.), Общество не несет ответственность за неполучение Клиентом юридически важных сообщений.

8.3. Общество не несет ответственность за упущенную выгоду, возникшую у Клиента, в том числе в связи с тем, что Клиент не ознакомился и (или) несвоевременно ознакомился с условиями оферты (Правил) и/или изменениями и дополнениями, внесенными в оферту (Правила).

8.4. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения договора в результате событий чрезвычайного характера, которые сторона(ы) не могла(и) ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (форс-мажора). К таким обстоятельствам чрезвычайного характера относятся стихийные бедствия, аварии, наводнения, землетрясения, эпидемии, пожары, массовые беспорядки, забастовки, революции, военные действия, вступление в силу законодательных актов, правительственных постановлений и распоряжений государственных органов, прямо или косвенно запрещающих указанные в договоре виды деятельности, обстоятельства, связанные с отказом/сбоем работы системы расчетов Центрального Банка Российской Федерации или банков иностранных государств при расчетах с третьими лицами, привлеченными Обществом к оказанию услуг, в иностранной валюте, а также любые другие обстоятельства, находящиеся вне разумного контроля Сторон, препятствующие исполнению обязательств.

8.5. Претензии Клиента по оказанным услугам принимаются Обществом в письменной форме при условии направления их способом, указанным в пункте 5.1.2 Правил.

Претензия должна содержать следующие сведения:

- дату и время возникновения обстоятельств, относительно которых заявлена претензия;
- условия возникновения таких обстоятельств;
- содержание требований Клиента;
- реквизиты Клиента для направления мотивированного ответа по заявленной претензии;
- номер мобильного телефона и адрес электронной почты, в том числе для обратной связи с

Клиентом и/или его уполномоченным представителем.

Общество рассматривает претензию Клиента в течение 30 рабочих дней со дня ее получения, после чего в письменной форме направляет мотивированный ответ по указанным в претензии реквизитам.

8.6. При не достижении Сторонами согласия споры, разногласия или требования, возникшие из Правил или в связи с ними, рассматриваются в судебных органах в соответствии с законодательством Российской Федерации по месту нахождения Общества.

8.7. В соответствии с частью 2 статьи 9 Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» Стороны пришли к соглашению, что все сообщения и приложенные сканированные подписанные документы, отправленные с использованием способов, предусмотренных пунктом 5.1.2. Правил, подписываются простой электронной цифровой подписью и признаются юридически значимыми, равнозначными бумажным документам, подписанным собственноручно подписью Клиента. Простая электронная подпись – электронная подпись, которая посредством использования ключа простой электронной подписи (далее – ключ) подтверждает факт формирования электронной подписи Клиентом. Ключом является сочетание 2 элементов – идентификатора и пароля ключа. Идентификатором является логин Клиента в Мобильном приложении, приложении электронной почты либо мессенджере Skype, Viber, WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger, а паролем ключа – уникальная последовательность, неизвестная для третьих лиц, пароль для доступа в указанные программы. Сообщение считается доставленным в день отправки.

8.8. Клиент вправе в любое время отказаться от исполнения настоящего договора путем направления соответствующего письменного уведомления в адрес Общества в порядке, установленном настоящими Правилами для направления юридически значимых сообщений.

8.9. В связи с тем, что ряд услуг/товаров оказывается/продается непосредственными Исполнителями Общество не несет ответственность за количество, качество, сроки исполнения либо поставки указанных товаров либо услуг. Общество вправе передать Клиенту данные Исполнителя для дальнейшего разбирательства между Клиентом и Исполнителем.

Реквизиты и контактные данные Общества

Общество с ограниченной ответственностью «ЭЙ ПИ СИ ДЖИ»

ИНН/ КПП:7731482112 / 770301001

ОГРН: 5147746238041

ТЕЛЕФОН / ФАКС: +7(495)937-48-60

ЮРИДИЧЕСКИЙ АДРЕС 123376, г. Москва, ул. Рочдельская, д. 15, стр.32, этаж 1, пом. III,
комната 14

ПОЧТОВЫЙ Адрес: 123376, г. Москва, ул. Рочдельская, д. 15, стр.32, этаж 1, пом. III,
комната 14

БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ : В ПАО «Сбербанк России» г. Москва

БИК 044525225

р/с 4070 2810 9380 0001 2471

к/с 3010 1810 4000 0000 0225

Перечень услуг, предоставляемых обществом

Настоящим Стороны договорились о том, что по запросу Клиентов ООО «ЭЙ ПИ СИ ДЖИ» (далее – «Общество») берет на себя обязательство предоставления следующих услуг:

1. Бронирование и доставка авиабилетов;
2. Бронирование и доставка билетов на все виды транспорта;
3. Подбор и бронирование отелей;
4. Сопровождение в отелях;
5. Организация доступа в ВИП зоны аэропортов в мире;
6. Составление индивидуальных программ путешествий;
7. Бронирование бизнес джетов, яхт;
8. Поиск лучших клиник по миру, специальные условия для прохождения лечения;
9. Подарки, шопинг (помощь в выборе, доставка из любого места в мире особые предложения от ведущих дизайнеров и домов мод);
10. Составление и организация сопровождения индивидуальных программ шопинга;
11. Организация доступа в закрытые клубы по всему миру;
12. Организация закрытых вечеринок;
13. Помощь в поиске, покупке и аренде эксклюзивных, люксовых и раритетных автомобилей по всему миру;
14. Подбор и доставка цветов для торжеств, консультации флористов в России и за рубежом. Стоимость доставки курьера оплачивается дополнительно;
15. Организация участия в аукционах;
16. Организация доступа в спортивные клубы;
17. Организация выезда к клиенту портного из мировых домов мод;
18. Бронирование и выписка авиабилетов 24 часа в сутки через системы Amadeus и/или Sabre на собственном терминале.
19. Иные услуги, указанные Обществом на сайте Общества либо в Мобильном приложении.

Акцептуя настоящее Приложение Клиент получает возможность на предоставление скидок у партнеров Исполнителя:

- Наличие системы скидок в ресторанах;
- Наличие скидок в магазинах;
- Наличие скидок в магазинах одежды.
- Наличие скидок в ювелирных магазинах
- .
- Наличие скидок в торгово-сервисных точках при оказании услуг в области медицины, здравоохранения и спорта.
- Наличие скидок в кинотеатрах.
- Наличие специальных предложений для клиентов по мобильной связи (операторы мобильной связи из «большой тройки» (Билайн, МТС, Мегафон).
- Наличие скидок в отелях, в сетевых отелях в России (в том числе во всех 5-звездочных отелях Москвы), СНГ и за рубежом.
- Наличие скидок авиаперевозчиков.

Указанные Услуги оказываются исключительно по запросу Клиента при наличии возможности оказания запрошенных услуг со стороны непосредственных Исполнителей. Услуги подлежат оказанию в течение срока действия оплаченного Клиентом тарифного плана из числа нижеперечисленных:

- **«Dedicated»**: месячный тарифный план, предусматривающий возможность неограниченного количества Заявок Клиентов в течение срока своего действия, размещаемых через Мобильное приложение. Стоимость тарифного плана **«Dedicated»** составляет 4499 рублей.
- **«Premium»**: годовой тарифный план, предусматривающий возможность неограниченного количества Заявок Клиентов в течение срока своего действия, размещаемых через Мобильное приложение и по телефону.

Стоимость тарифного плана «**Premium**» составляет 44499 рублей.

- «**Bespoke**»: тарифный план, предусматривающий возможность неограниченного количества Заявок Клиентов в течение срока своего действия, размещаемых через Мобильное приложение и по телефону через Персонального менеджера. Стоимость и срок действия тарифного плана «**Bespoke**» согласовывается с Клиентом дополнительно.

Обращение в Службу поддержки в случае возникновения непредвиденных ситуаций (опоздания на рейс, потери багажа и т.д) по телефону: +7 (499) 500-02-08, определенного в соответствии с условиями указанного Договора.

В случае, если для оказания Услуг необходимо получение персональных данных Клиента, то Услуги оказывается исключительно при условии получения персональных данных Клиента. При этом последний дает согласие ООО «ЭЙ ПИ СИ ДЖИ» на обработку своих персональных данных, имеющихся в распоряжении ООО «ЭЙ ПИ СИ ДЖИ», любыми законными способами включая сбор, систематизацию, передачу, распространение и хранение персональных данных ООО «ЭЙ ПИ СИ ДЖИ» или уполномоченными представителями / агентами и субагентами ООО «ЭЙ ПИ СИ ДЖИ».

Услуги и скидки, указанные в настоящем Приложении, оказываются непосредственными Исполнителями. Услуги включают в себя исключительно предоставление информации и товарах и услугах, которые оплачиваются Клиентом непосредственному Исполнителю дополнительно.

СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ

I. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Стандарт обслуживания (далее – «Стандарт») является внутренним документом Общества с Ограниченной Ответственностью «ЭЙ ПИ СИ ДЖИ», (далее – «Общество»).

2. Стандарт является обязательным для применения всеми сотрудниками Общества. Он приобретает силу обязательства Общества для потребителей его услуг (далее – «Клиентов»), если ссылка на Стандарт предусмотрена договорами между Обществом и Клиентом.

3. Стандарт разработан в соответствии с законодательством Российской Федерации и обычаями делового оборота оказания консьерж-услуг.

4. Стандарт определяет порядок взаимоотношения Клиента и Общества в процессе оказания Сервисных услуг в различных областях оказания услуг Клиентам, в том числе, но не исключительно:

- в области предоставления Клиенту информации справочного характера, в том числе информации о товарах, работах и услугах, предлагаемых на рынке;
- в области подыскания по заданию Клиента необходимых ему товаров, работ и услуг для его личного и семейного использования (далее – «Бытовые услуги»);
- в области представления интересов Клиента в его отношениях с лицами, продающими нужные ему товары, выполняющими работы, оказывающими услуги (далее – «Непосредственные исполнители»).

II. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

1. Обслуживание Клиента осуществляется сотрудниками Общества или другими лицами, привлеченными Обществом для этих целей.

2. Порядок расчетов между Клиентом и Обществом определяется договором.

3. Клиент получает Сервисные услуги через организованную Службу поддержки – специальный отдел Общества, ежедневно и круглосуточно контролирующей и обрабатывающей поступающие Заявки и поддерживающей обратную связь с Клиентами по телефону +7 (495) 937-48-60, по электронной почте info@konsierge.com, посредством SMS-сообщения, с помощью мессенджеров Skype, Viber, WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger, посредством чата в Мобильном приложении или посредством Мобильного приложения.

4. Центр приема заявок находится в городе Москве. Общество может открывать дополнительные центры приема заявок.

5. Общество обеспечивает круглосуточный прием заявок от Клиентов. В исключительных случаях возможные перерывы в обслуживании по техническим причинам не превышают 12 часов.

6. Клиент обращается в центр приема заявок, называя свои ФИО. Доступ к обслуживанию имеют также члены семьи Клиента и иные третьи лица, о которых Клиент в установленном порядке уведомляет Общество.

7. Если иное не установлено настоящим Стандартом, заявки Клиента подлежат исполнению в течение трех дней. Этот срок продлевается при приостановлении или отложении исполнения заявки в связи с необходимостью получения дополнительных указаний Клиента в случаях, предусмотренных настоящим Стандартом.

III. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ КЛИЕНТА И ОБЩЕСТВА ПРИ ПРИНЯТИИ И ОБРАБОТКЕ ЗАЯВКИ

1. Подавая заявку, Клиент должен сформулировать свой запрос наиболее точно. Оператор, принимающий заявку, должен, по возможности, сразу уточнить у Клиента все существенные параметры заявки, выяснить у него сведения, необходимые для ее выполнения и назвать предположительный срок обработки.

2. В ходе выполнения заявки Общество взаимодействует с Клиентом либо с третьим лицом, действующим от имени Клиента, и о котором Клиент в установленном порядке уведомил Общество. В случае изменения координат для оперативной связи (номера телефона, адреса электронной почты и т.п.) Клиент должен сообщить об этом оператору в момент подачи заявки.

3. Если по имеющейся у оператора информации заявку Клиента по заданным параметрам выполнить невозможно или затруднительно, он сообщает об этом Клиенту и предлагает ему изменить параметры заявки.

4. Контакты Клиента и сотрудников Общества, участвующих в выполнении заявки, осуществляются по телефону +7 (495) 937-48-60, по электронной почте info@konsierge.com, посредством SMS-сообщения, с помощью мессенджеров Skype, Viber, WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger, посредством чата в Мобильном приложении или посредством Мобильного приложения.

5. При получении и дальнейшей обработке заявки Клиента оператор регистрирует следующую информацию:

- время поступления заявки;
- личный номер Клиента;
- краткое содержание заявки;
- сведения об операторе, принявшем заявку;
- исполнитель заявки;
- краткое содержание переговоров с Клиентом по поводу исполнения заявки;
- сведения о приостановлении исполнения заявки Клиента;
- время подтверждения заявки Клиентом;
- время исполнения заявки.

Оператор повторяет Клиенту содержание его указаний, и после получения его устного подтверждения регистрирует их. Зафиксированные таким образом сведения являются надлежащим подтверждением содержания указаний Клиента.

6. Если в ходе выполнения заявки возникнет необходимость получить от Клиента дополнительные требования или указания, то сотрудник Общества связывается с Клиентом по телефону. Клиент, подавший заявку, должен быть доступен для осуществления связи с ним, за исключением случаев, когда при принятии заявки оператор прямо не объявит ему, что в этом отсутствует необходимость.

7. В случае, когда Клиент не доступен (не отвечает по телефонным номерам, указанным им при заключении договора или при подаче заявки), а связь с ним необходима для дальнейшего выполнения заявки, срок исполнения заявки приостанавливается. Оператор осуществляет попытки связи с Клиентом не реже чем один раз в час. После неудачных попыток связаться с Клиентом в течение четырех часов подряд, Общество вправе отложить заявку до реакции Клиента. Клиент уведомляется об этом по электронной почте. Если Клиент не свяжется с Обществом в течение четырех дней с момента отложения заявки, то заявка отменяется, о чем Клиент уведомляется по электронной почте.

8. Если Клиент при обращении к нему сотрудника Общества не сообщит необходимые сведения или не даст необходимые указания, то исполнение заявки приостанавливается на срок, указанный Клиентом, но не более чем на одну неделю. Если Клиент в указанный им срок (или в течение недели) не сообщит необходимые сведения и не даст необходимые указания, то заявка отменяется, о чем Клиент уведомляется по электронной почте.

IV. ВЫБОР НЕПОСРЕДСТВЕННОГО ИСПОЛНИТЕЛЯ

1. Непосредственный исполнитель выбирается, как правило, по прямому указанию Клиента. В противном случае услуга по подбору Непосредственного исполнителя оказывается в соответствии с настоящим Стандартом и обычаями делового оборота оказания консьерж-услуг.

2. Если Клиент не может при подаче заявки назвать желаемого Непосредственного исполнителя, а также если в процессе выполнения заявки выяснится, что приобрести необходимую Сервисную услугу у избранного Клиентом Непосредственного исполнителя невозможно, то Непосредственный исполнитель избирается следующим образом:

а) Клиент сообщает параметры, существенные для выбора Непосредственного исполнителя (регион деятельности, ценовая политика, система скидок, возможные формы расчетов, рассрочки и отсрочки платежей, наличие добровольной сертификации, сопутствующее сервисное

обслуживание, прочие данные в зависимости от потребностей Клиента и особенности подбираемой бытовой услуги);

б) Общество подбирает по указанным параметрам среди представленных на рынке Непосредственных исполнителей несколько кандидатур и предлагает их на выбор Клиенту, сообщив ему об источниках информации об этих кандидатурах;

в) Клиент производит выбор среди предложенных кандидатур либо просит подобрать другие кандидатуры, изменив или уточнив, в случае необходимости, параметры поиска.

Определенный таким образом Непосредственный исполнитель считается избранным Клиентом.

3. Если Клиент предлагает Обществу подобрать Непосредственного исполнителя по собственному усмотрению, то Общество выбирает кандидатуры исходя из имеющихся сведений о потребностях Клиента. Подобранные кандидатуры предлагаются Клиенту на выбор, и одновременно ему сообщается существенная информация об этих кандидатурах и источники ее получения. Клиент не может отказаться от всех предложенных кандидатур, не сообщив Обществу параметры для подбора новых кандидатур. Определенный таким образом Непосредственный исполнитель считается избранным Клиентом.

4. Оказание услуги по подысканию Непосредственного исполнителя, оказывающего необходимые Клиенту Сервисные услуги, оканчивается выбором Клиентом соответствующего Непосредственного исполнителя и сообщением Клиенту контактных данных выбранного Непосредственного исполнителя. Если Клиент просит о представлении его интересов перед Непосредственным исполнителем, то соответствующая услуга оказывается на основании отдельной заявки в порядке, предусмотренном настоящим Стандартом.

V. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ КЛИЕНТУ ИНФОРМАЦИИ

24. Настоящий раздел определяет порядок работы Общества по получению и предоставлению Клиенту информации как при выполнении заявок Клиента на подыскание Непосредственных исполнителей, оказывающих необходимые ему Сервисные услуги, так и при выполнении самостоятельных заявок на предоставление информации, консультаций и рекомендаций.

25. Общество получает информацию о Непосредственных исполнителях и предлагаемых ими Сервисных услугах из следующих источников:

- общедоступная информация, опубликованная в справочниках, средствах массовой информации, в сети Интернет, в том числе самим Непосредственным исполнителем;
- рекомендации других клиентов Общества и третьих лиц;
- беседа сотрудника Общества с Непосредственным исполнителем;
- документы Непосредственного исполнителя (учредительные документы, стандарты, лицензии, сертификаты, прайс-листы);
- открытые государственные информационные ресурсы (различные государственные реестры, кадастры, перечни);
- данные лицензирующих, сертифицирующих, аккредитующих органов и организаций.

Общество сообщает Клиенту об источниках полученной информации и гарантирует соответствие информации этим источникам. В случае противоречия между источниками об этом сообщается Клиенту. Достоверности информации, полученной из указанных источников, Общество не гарантирует.

26. Если иное не установлено настоящим Стандартом в зависимости от характера информации, информация предоставляется Клиенту в следующие сроки:

- устная информация – в день обращения;
- письменная информация – не позже следующего дня после поступления обращения.

27. Клиент вправе обратиться к Обществу за консультациями и рекомендациями по следующим вопросам:

- наличие на рынке необходимых Клиенту Сервисных услуг;
- обычные условия оказания необходимых Клиенту Сервисных услуг;
- различия между предлагаемыми на рынке Сервисными услугами;
- общение с Непосредственным исполнителем.

Указанные консультации и рекомендации предоставляются Клиенту в следующие сроки:

- при наличии у Общества соответствующей информации – в момент обращения;

- в отношении Сервисных услуг, оказываемых в Российской Федерации – не позже дня, следующего за обращением;
- в отношении Сервисных услуг, оказываемых за пределами Российской Федерации
- в течение пяти дней после обращения.

Консультации и рекомендации предоставляются в устной форме. Если Клиенту требуется письменная консультация, то она предоставляется за дополнительную плату (сверх абонентской платы), а срок ее предоставления, предусмотренный настоящим Стандартом, продлевается на сутки.

Запрос на консультации или рекомендации обрабатывается в качестве отдельной заявки.

VI. ПРЕДСТАВЛЕНИЕ ИНТЕРЕСОВ КЛИЕНТА ВО ВЗАИМООТНОШЕНИЯХ С НЕПОСРЕДСТВЕННЫМ ИСПОЛНИТЕЛЕМ

1. По поручению Клиента Общество может осуществлять в его интересах взаимодействие с Непосредственным исполнителем, указанным Клиентом или избранным в соответствии с настоящим Стандартом. Данная услуга оказывается на основе отдельной заявки.

2. При подаче заявки на представление его интересов во взаимоотношениях с Непосредственным исполнителем Клиент должен сообщить все необходимые сведения, в том числе:

- определенно указать избранного Непосредственного исполнителя;
- сообщить контактные данные Непосредственного исполнителя, если его кандидатура не была предложена Обществом;
- определить Сервисную услугу, которую он желает приобрести;
- сообщить существенные для него условия оказания Сервисных услуг (время и место исполнения, диапазон цен, параметры качества и т.п.).

3. При взаимодействии с Непосредственным исполнителем по поручению Клиента, Общество руководствуется параметрами, заданными Клиентом, и в их рамках действует свободно, стремясь наиболее полно выполнить поручение Клиента.

4. Общество, при отсутствии прямого указания Клиента, не информирует последнего о промежуточных итогах взаимодействия с Непосредственным исполнителем.

5. В случае необходимости Клиент обязан выдать полномочия (доверенность) на представление его интересов, о чем он предупреждается при приеме заявки или как только такая необходимость выявится. Исполнение заявки приостанавливается до выдачи доверенности.

6. Общество объявляет Клиенту цену и другие существенные условия оказания Сервисной услуги, предоставляет по требованию Клиента на ознакомление проекты договоров, предложенных Непосредственным исполнителем, и другие предоставляемые им документы и материалы.

7. Общество приобретает для Клиента заказанную им Сервисную услугу только после получения от Клиента подтверждения того, что он согласен приобрести Сервисную услугу на предложенных условиях.

8. Во взаимоотношениях с Непосредственным исполнителем Общество действует только от имени Клиента.

9. Общество осуществляет с Непосредственным исполнителем любые расчеты только по прямому указанию Клиента, предварительно сообщив ему передаваемую (перечисляемую) сумму в счёт оплаты приобретаемой Клиентом услуги (сумму товарного кредита Общества. Указание Клиента на уплату в его интересах определенной суммы может быть дано посредством телефонограммы.

10. Услуга по предоставлению интересов Клиента перед Непосредственным исполнителем считается оказанной в момент, когда в результате заключенного Обществом и Непосредственным исполнителем в интересах Клиента договора, Клиент приобрел право на получение необходимой ему Сервисной услуги. Общество хранит все связанные с заключением договора документы, в том числе расчетные и платежные документы, и при необходимости передает их Клиенту в месте своего нахождения, пересылает по почте или доставляет с курьером.

11. По просьбе Клиента Общество может предъявить Непосредственному исполнителю претензию в связи с неисполнением договоров, заключенных Обществом с этим Непосредственным исполнителем по поручению и в интересах Клиента.

12. Претензии Непосредственному исполнителю в связи с качеством Бытовых услуг, с нарушением сроков их оказания, с нарушением указаний Клиента (если эти указания передавались

Клиентом самостоятельно, либо если они были верно переданы работником Общества со слов Клиента) заявляются Клиентом прямо Непосредственному исполнителю.

VII. ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ

1. Если положения настоящего раздела противоречат другим положениям Стандарта, то применяются положения настоящего раздела.

2. Исполнение заявки на подбор для Клиента домашних работников осуществляется в порядке, предусмотренном для выбора Непосредственного исполнителя. При этом срок исполнения заявки составляет три недели. Общество вправе использовать для целей оказания данной услуги информацию, предоставляемую кадровыми агентствами, и не несет ответственности за содержание такой информации.

3. Исполнение заявок на доставку на дом продуктов питания, в том числе готовых блюд, цветов осуществляется не позднее дня, следующего за днем приема заявки.

4. Исполнение заявок на бронирование и заказ билетов на культурно-зрелищные мероприятия и на транспорт, столиков в ресторанах, номеров в гостиницах осуществляется не позднее двух дней с момента получения заявки. Если Клиент просит заказать соответствующую Сервисную услугу на день обращения либо на следующий день, Общество исполняет заявку в соответствующие сроки, если заказ услуги (получение подтверждения брони) в эти сроки возможен.

5. Исполнение заявок на бронирование и заказ билетов на культурно-зрелищные мероприятия производится с учетом следующих правил:

- Клиент приобретает билеты у третьей стороны, Общество не занимается распространением билетов. В некоторых случаях в билетах могут быть указаны фамилии сотрудников партнеров Общества в качестве номинальных владельцев билетов;
- Цены билетов устанавливаются продавцами и могут отличаться от номинально указанных цен. Все цены являются **ОКОНЧАТЕЛЬНЫМИ**.
- Приобрести понравившиеся билеты Клиент может через Общество с помощью банковской карты или банковским переводом по выставленному счету.
- Стоимость билетов указана в рублях по курсу Центрального банка России на дату предоставления предложения.
- Купленные билеты не обмениваются и обратно не принимаются, за исключением отмены мероприятия. Если мероприятие было отменено, Клиенту будет возвращена номинальная цена билета.
- Для того, чтобы возместить стоимость билета в случае отмены мероприятия, Клиенту необходимо подать письменное заявление, приложив к нему неиспользованный билет.

6. Срок исполнения заявки на помощь в получении визы на посещение иностранного государства зависит от особенностей работы соответствующего консульского учреждения и объявляется Клиенту при подаче заявки.

Уведомление о предоставлении права заказа услуг общества третьим лицам

Настоящим я, _____,
являясь Клиентом ООО «ЭЙ ПИ СИ ДЖИ» (далее – «Общество»), предоставляю право делать заказы на услуги Общества за мой счёт нижеследующим физическим лицам:

1. Личные данные

ФИО (кириллицей) _____
ФИО (латиницей) _____
Рабочий адрес _____
Домашний адрес _____

Паспортные данные (для брони билетов)

Внутренний паспорт № _____
Заграничный паспорт № _____ Срок действия _____ до _____ г
Адрес для корреспонденции рабочий _____
Домашний _____
Контактный телефон рабочий _____ мобильный _____
Электронная почта рабочая _____ личная _____
Способ связи _____ напрямую _____ через ассистента

3. Личные данные

ФИО (кириллицей) _____
ФИО (латиницей) _____
Рабочий адрес _____
Домашний адрес _____

Паспортные данные (для брони билетов)

Внутренний паспорт № _____
Заграничный паспорт № _____ Срок действия _____ до _____ г
Адрес для корреспонденции рабочий _____
Домашний _____
Контактный телефон рабочий _____ мобильный _____
Электронная почта рабочая _____ личная _____
Способ связи _____ напрямую _____ через ассистента

При этом я в беспорном и безусловном порядке беру на себя всю полноту материальной и любой иной ответственности за действия/бездействия указанных выше физических лиц, с обязательством возмещения подтверждённых издержек и потерь как Обществу, так и третьим лицам в рамках Договора публичной оферты, вызванных указанными выше действиями/бездействием физических лиц, перечисленных в настоящем Уведомлении.

Клиент: _____ / _____ /.