

Правила оказания услуг

Общества с ограниченной ответственностью «Квинтессенциалли Нова»

(редакция от 29 апреля 2021 года)

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила оказания услуг (далее – Правила) содержат условия оказания услуг Обществом с ограниченной ответственностью «Квинтессенциалли Нова», адресованной всем Клиентам.

1.2. Настоящие Правила разработаны Обществом с ограниченной ответственностью «Квинтессенциалли Нова» 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 мобильном приложении VTB Private Banking Club.

2. Термины и определения

2.1. Общество – Общество с ограниченной ответственностью «Квинтессенциалли Нова», зарегистрированного 06 сентября 2013 года Межрайонной инспекцией Федеральной налоговой службы № 46 по г. Москве за основным государственным регистрационным номером (ОГРН): 1137746805437, ИНН: 7714914997, КПП: 773401001, адрес места нахождения: 123182, ГОРОД МОСКВА, УЛИЦА АВИАЦИОННАЯ, ДОМ 77, ЭТ 3 ПОМ II КОМ 1

2.2. Клиент – дееспособное физическое лицо, достигшее возраста 18 лет, заинтересованное в услугах Общества, являющееся Клиентом Банка ВТБ (публичное акционерное общество), ОГРН 1027739609391, ИНН: 7702070139, КПП: 783501001, Адрес: 191144, САНКТ-ПЕТЕРБУРГ ГОРОД, ДЕГТЯРНЫЙ ПЕРЕУЛОК, ДОМ 11, ЛИТЕР А,, данные которого были получены Обществом от Банка ВТБ (публичное акционерное общество) либо от третьего лица, в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

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 <https://quintessentially.ru>.

2.5. Мобильное приложение – мобильное приложение под названием Консьерж24, разработанное Обществом или по заказу Общества третьим лицом, доступное для бесплатного скачивания в магазинах приложений AppleStore и GooglePlay, обеспечивающее доступ Клиента к размещению заявок на услуги Общества.

2.6. Акцепт – регистрация Клиента в мобильном приложении в установленном настоящими Правилами порядке.

Кроме того, акцептом оферты (Правил), в том числе, изменения ее условий, во всяком случае являются:

- продолжение осуществления Клиентом любых действий, связанных с оказанием Обществом услуг, после публикации на Сайте Общества и в Мобильном приложении измененных Правил. В этом случае Клиент считается акцептовавшим Правила в новой измененной редакции путем совершения конклюдентных действий;

- при отсутствии вышеуказанных действий ненаправление Клиентом уведомления о прекращении оказания услуг в течение 10 календарных дней с даты публикации измененных Правил. В этом случае Клиент считается акцептовавшим Правила в новой измененной редакции путем «молчания».

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. Служба поддержки – специальный отдел Общества, ежедневно и круглосуточно контролирующей и обрабатывающей поступающие Заявки и поддерживающий обратную связь с Клиентами по телефонам +74959091808, по электронной почте info@arpg.com, посредством чата в Мобильном приложении или посредством Мобильного приложения.

2.10. 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.

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

3. Регистрация Клиента в Мобильном приложении

3.1. Для регистрации в Мобильном приложении Клиент должен:

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

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

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

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

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

3.2. 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).

3.3. 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.

В случае оплаты услуг Общества за Клиента третьими лицами, с целью выполнения условий договоров, заключенных между Обществом и третьими лицами, Клиент дает согласия указанным организациям на обработку сведений о личной жизни Клиента, в том числе о перечне, объеме, сроках и стоимости услуг, в том числе путем включения данных сведений в акты сдачи-приемки услуг по данным договорам. Общество не вправе использовать указанные сведения в иных целях и обязано соблюдать конфиденциальность данных сведений.

3.4. 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.

3.5. 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.

3.6. 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.

3.7. Ущерб, причиненный Обществу Клиентом вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения обязанностей, предусмотренных пунктом 3.5 Правил, подлежит безусловному возмещению Клиентом.

3.8. 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.

3.9. 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.

3.10. 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.

4. Подача Заявок и порядок оказания услуг

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

4.1.1. Направления сообщения в чате Мобильного приложения;

4.1.2. Обмена письмами по электронной почте Общества: info@apcg.com;

4.1.3. Звонка в Службу поддержки.

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

4.3. 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 на номер телефона Клиента.

4.4. 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.

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

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

5. Порядок оплаты услуг Общества

5.1. 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.

5.2. Оплата соответствующего счета осуществляется в валюте Российской Федерации.

5.3. 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.

5.4. 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.

6. Прочие условия

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

6.2. Клиенту запрещается:

6.2.1. загружать, посылать, передавать или любым другим способом размещать и/или распространять информацию, которая является незаконной, вредоносной, оскорбляет нравственность, в том числе информацию, которая нарушает права

несовершеннолетних лиц; содержит порнографические изображения и тексты или сцены сексуального характера; содержит описание средств и способов суицида, любое подстрекательство к его совершению; пропагандирует и/или способствует разжиганию расовой, религиозной, этнической ненависти или вражды, пропагандирует фашизм или идеологию расового превосходства; содержит экстремистские материалы; носит мошеннический характер

6.2.2. нарушать права третьих лиц и/или причинять им вред в любой форме;

6.2.3. выдавать себя за другого человека или представителя организации и/или сообщества без достаточных на то прав, использовать при взаимодействии с Обществом технологии «подмены телефонного номера»;

6.2.4. загружать, посылать, передавать или любым другим способом размещать и/или распространять информацию, при отсутствии прав на такие действия согласно законодательству или каким-либо договорным отношениям;

6.2.5. загружать, посылать, передавать или любым другим способом размещать и/или распространять не разрешенную специальным образом рекламную информацию, спам (в том числе и поисковый);

6.2.6. загружать, посылать, передавать или любым другим способом размещать и/или распространять какие-либо материалы, содержащие вирусы или другие компьютерные коды, файлы или программы, предназначенные для нарушения, уничтожения либо ограничения функциональности любого компьютерного или телекоммуникационного оборудования или программ, для осуществления несанкционированного доступа, а также серийные номера к коммерческим программным продуктам и программы для их генерации, логины, пароли и прочие средства для получения несанкционированного доступа к платным ресурсам в Интернете, а также размещения ссылок на вышеуказанную информацию;

6.2.7. несанкционированно собирать и хранить персональные данные других лиц;

6.2.8. нарушать нормальную работу сайта и мобильного приложения Общества;

6.2.9. содействовать действиям, направленным на нарушение ограничений и запретов, налагаемых Правилам;

6.2.10. другим образом нарушать нормы законодательства, в том числе нормы международного права.

6.3. 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.

6.4. Общество не несет ответственность за любые убытки, возникшие 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).

6.5. 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.

6.6. Претензии Клиента по оказанным услугам принимаются Обществом в письменной форме при условии направления их способом, указанным в пункте 4.1.2 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.

6.7. 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.

6.8. Любое уведомление, извещение, требование, претензия и/или иное юридически значимое сообщение может быть направлено в адрес получающей стороны любыми способом, указанным в пункте 4.1.2 Правил.

Стороны настоящим признают юридическую силу направленных вышеуказанным способом юридически значимых сообщений. Сообщение считается доставленным на третий рабочий день с даты отправки.

6.9. Внесение изменений и дополнений в настоящие Правила производится Обществом в одностороннем порядке. Для вступления в силу изменений и дополнений в

настоящие Правила и условия, вносимые Обществом по собственной инициативе, Общество информирует Клиента о таких изменениях и дополнениях путем размещения новой редакции Правил и условий на сайте в сети Интернет либо в мобильном приложении. Клиент обязан самостоятельно отслеживать изменения, вносимые в настоящие Правила. Уведомление Обществом Клиента не требует получения от Общества доказательств получения такого уведомления. Все изменения и дополнения, вносимые Обществом в настоящие Правила и условия, вступают в силу в момент размещения новой редакции Правил и условий на сайте в сети Интернет либо в мобильном приложении. Продолжение пользования услугами со стороны Клиента означает принятие им измененных Правил и условий.

6.10. 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.

6.11. В случае нарушения Клиентом положений настоящих Правил, оскорблений сотрудников Общества, а также принятия Обществом либо третьим лицом, оплачивающим за Клиента стоимость услуг Общества (кредитной либо иной организацией), решения об отказе от предоставления услуг Клиенту Общество вправе в любое время отказаться от предоставления услуг Клиенту путем направления соответствующего уведомления в адрес Клиента по электронной почте либо иным способом, предусмотренным законодательством для направления юридически значимых сообщений. Оказание услуг таком случае прекращается в момент направления Обществом данного уведомления.

6.12. Общество не принимает на себя ответственности за содержание любых других вебсайтов, на которые размещены ссылки на Сайте, и не несет ответственности за какие бы то ни было убытки или ущерб, возникшие, будь то действительно или предположительно, в результате пользования или действий на основании содержания, продукции или услуг, имеющихся на таких сайтах, на которые ведут гиперссылки с Сайта Общества. Общество не может контролировать содержание таких веб-сайтов. Размещение гиперссылок на такие сторонние сайты не означает, что Общество одобряет их содержание или имеет какое-либо отношение к их владельцам.

Реквизиты и контактные данные Общества
Общество с ограниченной ответственностью "Квинтессеншиалли Нова"
ИНН/ КПП 7714914997/773401001
ДАТА РЕГИСТРАЦИИ 06 сентября 2013 г., серия 77 № 015580728
ОГРН 1137746805437, серия 77 № 015580727, выдано 09 сентября 2013 г.
ТЕЛЕФОН / ФАКС Тел +74957866060, факс +74959374819
ЮРИДИЧЕСКИЙ АДРЕС 123182, ГОРОД МОСКВА, УЛИЦА АВИАЦИОННАЯ,
ДОМ 77, ЭТ 3 ПОМ II КОМ I
БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ
БИК 044525225, ПАО СБЕРБАНК Г. МОСКВА, к/с 30101810400000000225, р/с
40702810838000049395

Приложение №1 к Публичной оферте

ООО «Квинтессеншиалли Нова»

Перечень услуг, предоставляемых Обществом

Настоящим Стороны договорились о том, что по запросу “Клиентов”, ООО «Квинтессеншиалли Нова» (далее – «Общество») берет на себя обязательство предоставления следующих услуг:

Сервисы Travel

1. Бронирование и доставка билетов на любой вид транспорта. Предоставление информации о расписании и стоимости авиа, ж/д, круизных билетов (внутренние, международные, стыковочные), о наличии билетов на определенный рейс, о правилах возврата и обмена билетов, об адресах, контактных телефонах, а также о маршруте следования рейсов (включая туда и обратно) на конкретную дату и т.п. Бронь и оплата билетов от лица Клиента, работа с возвратом или обменом билетов, поддержка в спорных и форс-мажорных ситуациях.
2. Подбор и бронирование гостиничных номеров, апартаментов, вилл, шале. Предоставление Клиенту исчерпывающую щей информации о гостиницах и отелях в любом городе мира, бронирование и оплата от лица Клиента.
3. Регистрация на рейс авиакомпаний по запросу Клиента в любое время суток.
4. Оказание информационной поддержки в поиске, приобретении и аренде автомобилей, в том числе эксклюзивных, люксовых и раритетных, по всему миру. Аренда транспорта, прокат автомобилей и других передвижных средств. Предоставление информации о классе машин и их наличии в прокате в различных компаниях, а также бронь и оплата автомобиля от лица Клиента.
5. Заказ услуг гидов и переводчиков.
6. Подбор туристических продуктов, в том числе предоставление экспертных рекомендаций по выбору страны, курорта, отеля, туристических маршрутов и прочее. Персональная координация поездки, предоставление рекомендаций по организации поездки.
7. Подбор подрядчиков для оказания транспортных услуг, организация трансфертов, вызов такси. Вызов такси в любое время суток. Организация индивидуального и группового трансферта.
8. Заказ экскурсий и иных развлекательных мероприятий
9. Заказ услуг бизнес-залов, fast track и VIP-залов аэропортах Москвы, РФ, СНГ и за рубежом.
10. Организация персонального обслуживания и специальных условий на размещение в отелях партнеров Компании при условии бронирования через консьерж-службу.
11. Организация сопровождения в отелях (помощь в разрешении спорных вопросов с администрацией отеля во время проживания при условии бронирования через Консьерж-службу).
12. Составление индивидуальных программ путешествий, в том числе, гастрономических и винных туров, морских, речных и озерных круизов, аренды частных островов, охоты, рыбалки, эко-туров, сафари, арт-туров и прочее.
13. Составление travel-гидов по всему миру.
14. Бронирование (аренда) частных самолетов/бизнес джетов, вертолетов, фрахт яхт. Оказание информационных услуг в сфере бизнес-авиации, организации полетов и транспортировке по морю (стоимость аренды, расписание, маршруты, наименование транспортных средств и т. п.).
15. Предоставление информации о странах и регионах. Особенности культурных традиций, уровне медицинского обслуживания, безопасности и мерах предосторожности, организации общественного транспорта.
16. Визовая поддержка. Информирование о визах. Предоставление информации об условиях получения визы в любую страну мира, организация подачи и курьерской доставки документов и виз, предоставление адреса и телефоны консульств, посольств и визовых центров, а также компаний-посредников, предоставляющих полный комплекс услуг в сжатые сроки и в нестандартных случаях.
17. Информирование о вакцинации. Предоставление необходимой информации о вакцинации, требуемой или рекомендуемой для пребывания в данном регионе.
18. Рекомендации по обеспечению личной безопасности.
19. Предоставление информация о курсах валют.
20. Предоставление информация о погоде в любом регионе мира.
21. Передача срочных сообщений, организация связи с его семьёй и коллегами.
22. Предоставление информации о бюро переводов в стране пребывания.
23. Устный перевод и языковая поддержка.
24. Передача срочных сообщений

25. Помощь в выборе и приобретении страхового полиса/страховой программы для выезжающих за рубеж.
26. Помощь при задержке и отмене рейса.
27. Помощь в вопросах утери, кражи документов и ценностей в путешествии.
28. Экстренная связь с полицией, скорой помощью, консульством и другими службами.
29. Поиск пропавшего и задержанного багажа, организация доставки багажа Клиенту, языковая поддержка.
30. Помощь в вопросах, связанных с заселением в отель.
31. Помощь в выборе мобильного оператора для путешествий.
32. Устный перевод и языковая поддержка.
33. Поддержка в путешествиях: помощь в вопросах утери багажа, утери и кражи документов и ценностей в путешествии, связь с полицией, скорой помощью, консульством и другими службами, предоставление адресов бюро переводов и юристов в стране пребывания.

Досуг и дом

34. Предоставление рекомендаций по посещению ресторанов и клубов. Предоставление информации о ресторанах, барах, клубах. Бронирование мест в ресторанах и клубах (при условии наличия в ресторанах свободных мест).
35. Организация доставки еды из ресторанов.
36. Организация встреч и мастер классов с лучшими шеф-поварами мира, организация кейтеринга.
37. Предоставление информации о стоимости билетов, о расписании и афише по проводимым презентациям, выставкам, концертам, кинотеатрам, театрам, спортивным и культурным мероприятиям, а также информация о модных показах. Предоставление информации о концертах мировых звезд и частных выступлений камерных оркестров.
38. Помощь в приобретении билетов на концерты, спортивные соревнования, в театр, премьеры кино и театра, презентации, фестивали и прочие значимые светские мероприятия, включая знаковые культурные события и мероприятия. Организация внесения в guest list на партнерские мероприятия, guest management.
39. Информация о местах отдыха и проведения досуга, аренда спортивных площадок. Поиск и аренда спортивных площадок, а также вся необходимая информация о местах для отдыха и досуга.
40. Оказание поддержки в организации частных и корпоративных мероприятий. Рекомендации агентств по организации мероприятий, артистов, ведущих и пр.
41. Предоставление информации о мероприятиях, проводимых Компанией, или о мероприятиях, в которых Компания принимает участие.
42. Организация встречи/ужина с российскими и зарубежными знаменитостями, кинозвездами, спортсменами, певцами/певицами, публичными персонами.
43. Организация доставки по всему миру покупок, цветов, продуктов питания, еды из ресторанов, подарков, предметов интерьера, украшений, аксессуаров, одежды и прочих товаров и предметов.
44. Помощь в выборе, заказе и доставке цветов.
45. Предоставление консультаций и организация поиска и приобретения подарков, а также их доставка.
46. Помощь в покупках товаров и услуг.
47. Информация о товарах и услугах. Помощь в заказе, оплате и доставке необходимого товара, помощь в организации услуги.
48. Подбор и рекомендация квалифицированных специалистов, в том числе, дизайнеров интерьера, ландшафтных дизайнеров, флористов, помощь в подборе персонала для дома, поиск организаций, оказывающих услуги по уборке помещений и химчистке, подбор и поиск массажистов, диетологов, психологов, косметологов, парикмахеров, Спортивных инструкторов, мастеров бытового обслуживания: сантехников, электриков, плотников, маляров, риэлторских агентств по подбору и приобретению недвижимости в России и за рубежом, юристов, нотариусов, специалистов по уходу за домашними животными, рекомендации агентств и специалистов, занимающихся организацией праздников (корпоративных, детских, семейных).
49. Услуги переезда.
50. Бытовая помощь.
51. Услуги прачечной.
52. Организация услуг по уборке помещений. Предоставление всей необходимой информации о клиринговых компаниях, оказывающих полный спектр услуг по комплексной уборке помещений, а также организует приезд специалистов из выбранной компании.
53. Предоставление рекомендаций в отношении персональных стилистов по созданию имиджа, рекомендации лучших мест для шопинга по всему миру, организация индивидуального шопинга, выезда к клиенту портного из мировых домов мод, индивидуального пошива, организация подбора личного гардероба.

54. Оказание информационных услуг и помощь в приобретении предметов искусства, а также организация пригласительных билетов и содействие в посещении торгов предметами искусства крупнейших аукционных домов мира и выставок, организация участия в аукционах, помощь в предоставлении консультации специалистов. Art-banking.
55. Предоставление консультационных/информационных услуг по подбору/рекомендации сомелье, формированию винной карты и персонального винного погреба, доставке редких вин, подарочных корзин и декантеров, организация посещения знаменитых шато и встреч с производителями и владельцами виноделен.
56. Предоставление рекомендаций, организация и содействие в поиске и приобретении услуг лучших фитнес-клубов, спортивных клубов и секций, SPA-центров, медицинских центров, салонов красоты, wellness центров.

Дети и образование

57. Предоставление информации о познавательных мероприятиях и программ для детей и подростков.
58. Предоставление рекомендаций и поиск учебных заведений, детских образовательных лагерей, образовательных курсов и мастер классов.
59. Организация детских праздников
60. Помощь по подбору гувернеров и прочего персонала
61. Рекомендации по подбору учебных заведений, развивающий курсов, секций и кружков
62. Рекомендации по подбору репетиторов/учителей и организация выезда репетиторов/учителей на дом
63. Такси для детей без сопровождения родителей
64. Рекомендации по подбору специалистов по устройству детских и спортивных комнат/залов
65. Организация обучения за рубежом для детей и взрослых.

Бизнес услуги

66. Организация деловых переговоров, конференцсвязи, подбор конференц-залов и переговорных, аренда любого офисного оборудования, предоставление информации о котировках валют и биржевых индексах, а также консультация о нормах деловой этики в данном регионе.
67. Организация письменного перевода документов, предоставление информации о бюро переводов.
68. Курьерская доставка в любой регион мира.
69. Рекомендации и помощь при утере документов.
70. Доставка подарков и цветов.
71. Услуги секретаря. Подбор для клиента персонального секретаря, в обязанности которого входят организация встреч, подготовка и оформление документов, рассылка документов и факсов и иные услуги.
72. Бизнес-услуги. Организация услуг.
73. Wake up call. Консьерж разбудит Клиента телефонным звонком в любое указанное время, напомнит о важных событиях, тренировке или принятии медикаментов.
74. Бизнес-авиация и организация полетов.
75. Письменный перевод документов.

Помощь на дорогах

76. Организация услуг срочной эвакуации, зарядки аккумулятора автомобиля, вскрытие и разблокировка автомобиля.
77. Ремонт на дороге. Если автомобиль Клиента не может продолжать движение в результате поломки и ремонт на дороге возможен.
78. Навигация.
79. Организация услуг доставки бензина, зарядки аккумулятора.
80. Подбор партнера по вопросам ремонта и обслуживания автомобиля.
81. Вызов выездного шиномонтажа.

Домашние животные

82. Подбор ветеринарной клиники.
83. Рекомендации игр с домашними животными.
84. Подбор гостиниц для домашних животных.
85. Подбор и поиск аксессуаров для домашних животных.
86. Организация услуги по выгулу собак.
87. Организация услуг зооюани.

88. Организация услуг профессиональной, международной перевозки животных «от двери до двери».

Прочие сервисы

89. Предоставление информационных услуг, составление подборок, устный перевод и языковая поддержка, помощь на дорогах, справочная информация, предоставление адресов и телефонов.
90. Организация получения гражданства и вида на жительство за рубежом.
91. Организация еженедельного направления новостной рассылки на электронную почту Держателя карты и в мобильном приложении о лучших предложениях партнеров Компании, а также актуальных новостей в области уникальных путешествий по всему миру и тематических писем.
92. Организация направления информационных писем с освещением самых важных культурных, светских, гастрономических и спортивных событий по всему миру.
93. Привилегии при приобретении услуг, оказываемых партнерами Компании, специальные предложения от отелей по всему миру
94. Необычные запросы.

Указанные Услуги оказываются исключительно по запросу Клиента при наличии возможности оказания запрошенных услуг со стороны непосредственных Исполнителей.

Обращение в Службу поддержки в случае возникновения непредвиденных ситуаций (опоздания на рейс, потери багажа и т. д.) по телефону: +74959091808, определенного в соответствии с условиями указанного Договора.

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

Приложение №2 к Публичной оферте

ООО «Квинтессеншиалли Нова»

СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ

I. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Стандарт обслуживания (далее – «Стандарт») является внутренним документом Общества с Ограниченной Ответственностью «Квинтессеншиалли Нова», (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 предоставление 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 +74959091808, по электронной почте info@arpg.com, посредством SMS-сообщения, 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 +74959091808, по электронной почте info@apcg.com, посредством SMS-сообщения, 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 - 11 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 подыскиваемой 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

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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. 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.