

Правила и условия обслуживания Клиента по программе «Альфа-Консьерж»
(далее именуемые "Правила и условия")

1. Правила использования продукта.

1.1. При подаче заявки на получение услуг Клиент обязан предоставлять достоверную информацию, в противном случае, Клиенту может быть отказано в предоставлении услуг и любые последующие операции могут быть признаны недействительными. Обязанность Клиента по предоставлению достоверной информации сохраняется за ним на протяжении всего срока обслуживания Исполнителем и Клиент обязан уведомлять Исполнителя в случае изменения каких-либо данных, предоставленных им.

1.2. Обслуживание Клиента Quintessentially является персональным, Клиент не вправе передавать свои права третьим лицам без получения предварительного письменного согласия Quintessentially. Клиент ответственен за то, чтобы никто (за исключением личного помощника Клиента, если таковой имеется) не пользовался услугами, предоставляемыми Исполнителем.

1.3. Клиент обязуется пользоваться услугами клуба Quintessentially только в соответствии с их целевым назначением.

1.4. Заявка подается Клиентом самостоятельно Исполнителю по телефонам +37529 198 1 198 и/или 198, путем направления сообщения по электронному адресу: alfabank@qrossia.com или в чате мобильного приложения под названием «Альфа-Консьерж».

1.5. Запросы Клиента на оказание услуг обрабатываются Исполнителем круглосуточно.

1.6. Услуги предоставляются Исполнителем по всему миру на русском и/или английском языках.

2. Привилегии

2.1. Клиент имеет право пользоваться всеми привилегиями, информация о которых приведена на Сайте www.quintessentially.ru. Описания представленных привилегий прошли утверждение соответствующими Поставщиками.

2.2. Клиент должен принять во внимание то, что доступность Поставщиков, предоставляющими привилегии и самих привилегий может время от времени меняться без уведомлений Клиента.

2.3. Исполнитель стремится к обеспечению постоянной доступности заявленных привилегий и непрерывно занимается расширением круга привилегий, с тем, чтобы услуги, предоставляемые Исполнителем Клиентам, приносили им максимально возможную пользу. Если какие-либо привилегии станут недоступными, Исполнитель сделает все возможное для наиболее полного исполнения ранее принятых на себя обязательств, но не будет нести ответственности за какие-либо действия Поставщиков, находящиеся вне разумных пределов контроля Исполнителя.

3. Использование услуг, предоставляемых в отношении продукта.

3.1. После получения права пользования услугами, предоставляемыми членам клуба Quintessentially, Клиент может осуществлять заказы и запросы только по телефону, электронной почте, через мобильное приложение «Альфа-Консьерж» или через Сайт.

3.2. Клиент может обратиться к Исполнителю с просьбой предоставить или организовать предоставление любой законной, надлежащей и нравственно приемлемой услуги, имеющей отношение к личным потребностям или желаниям Клиента (включая, без ограничений, предоставление информации, посещение событий, мероприятий и заведений, персональные услуги и товары) (далее – “Услуги”).

3.3. Исполнитель сохраняет за собой право прекратить предоставление любой из Услуг, а также/либо отказаться от предоставления запрошенных Услуг в случае если предоставление запрошенной Услуги связано с нарушением каких-либо законов, правил или морально – этических норм.

3.4. В случае невозможности выполнения какого-либо запроса Исполнитель сообщает Клиенту об этом в кратчайшие сроки по мере возможности.

3.5. Поставщики несут ответственность за предоставление Клиенту выбранных им услуг, товаров и привилегий. Исполнитель обязуется взаимодействовать с Поставщиками от имени Клиента, за исключением случаев, когда взаимодействие Клиента с Поставщиком напрямую будет более уместным.

3.6. Поставщики вправе применять собственные правила и условия, которые Клиенту необходимо соблюдать.

3.7. При заказе товара или услуги, либо получении возможности воспользоваться привилегией от Клиента может потребоваться предоставление реквизитов его Платежной карты. Если Клиент поручит и доверит Исполнителю использование его Платежной карты для оплаты товаров или услуг Поставщику, тем самым Клиент признает и принимает тот факт, что Исполнитель не несет никакой ответственности в связи с использованием Платежной карты Клиента при условии, что Исполнитель действует в соответствии с инструкциями, выданными Клиентом.

3.8. Клиент удостоверяет, что все данные, предоставленные им Исполнителю в целях резервирования, заказа или приобретения товаров или услуг, являются достоверными, что используемая Клиентом Платежная карта принадлежит ему, и что на ней достаточно средств для оплаты стоимости заказываемого товара или услуги.

3.9. Организация предоставления или предоставление некоторых услуг, товаров и привилегий может время от времени сопровождаться взиманием платы за обработку заказа (о которой Клиент заранее уведомляется): для таких случаев Клиент уполномочивает Исполнителя на списание такой платы со счета своей Платежной карты или с депозита Клиента путем подтверждения платежа Исполнителю в устной либо письменной форме.

3.10. Исполнитель вправе приобретать товары и услуги от имени Клиента по его заказу. Если в таком случае Исполнитель или партнеры Исполнителя выполняют роль кредитного агента, Клиент уполномочивает Исполнителя или его партнеров списать сумму кредита со счета Платежной карты Клиента в течение 30 дней со дня оплаты. Исполнитель вправе добавить любые применимые сборы за платеж кредитной картой к сумме, списываемой со счета Платежной карты Клиента.

3.11. Сумма, перечисляемая Клиентом по счетам Исполнителя, включает в себя как транзитные денежные суммы, предназначенные для оплаты услуг непосредственных исполнителей заказов Клиента (поставщиков), так и Агентское вознаграждение Исполнителя, определяемое остаточным путём.

3.12. Если иное не согласовано с Поставщиком, Клиент не имеет права отменить заказ на услуги, выполнение которого по распоряжению Клиента уже началось.

3.13. Телефонные звонки в службу Исполнителя могут прослушиваться или записываться с целью обучения персонала или контроля качества обслуживания.

3.14. Запросы Заказчика на оказание услуг обрабатываются предоставленной Исполнителем группой персональных ассистентов круглосуточно.

4. Услуги по организации поездок.

4.1. В отношении любых услуг, приобретенных через Исполнителя, включая билеты и путевки, действуют правила и условия турагентства, туроператора и Поставщика. Клиент осознает и понимает, что Исполнитель не является уполномоченным турагентством или туроператором и действует исключительно в качестве консультанта от имени Поставщика. Любые претензии должны предъявляться в отношении соответствующего Поставщика.

5. Услуги по организации посещения ресторанов и клубов.

5.1. При пользовании Услугой резервирования мест в ресторанах и клубах Клиент уполномочивает Исполнителя на списание со счета Платежной карты Клиента суммы залога, уплачиваемой Исполнителем ресторану или ночному клубу от имени Клиента, в тех странах и/или ресторанах и ночных клубах, где существует практика уплаты залога за резервирование мест. В случае отказа от зарезервированных мест эта сумма не возвращается.

6. Билеты.

6.1. Исполнитель работает в сфере поиска и приобретения “лучших билетов” на все мероприятия, билеты на которые проданы. Такие услуги предоставляются Исполнителем самостоятельно либо через билетные кассы, с которыми он сотрудничает. Клиент понимает, что стоимость приобретаемых таким образом билетов может быть выше номинальной на сумму сервисного сбора, отражающую затраты и усилия Исполнителя по нахождению таких билетов для Клиента.

6.2. Клиент также понимает, что в ряде случаев все операции по продаже являются окончательными, после приобретения Клиентом билетов возврат средств и отмена брони не

производятся. Возможность возврата билетов или отмены брони определяется исключительно Исполнителем.

6.3. В случае отмены мероприятия непосредственно артистом или организатором гарантирован возврат только номинальной стоимости билетов. Стоимость доставки не возвращается.

6.4. Исполнитель и сотрудничающие с ним билетные кассы, как правило, отправляют билеты в течение 2 дней с момента резервирования, если билеты имеются в наличии. Однако в отношении некоторых мероприятий действуют ограничения по отправке билетов, и билеты на них отправляются не ранее последней недели перед мероприятием. В некоторых случаях по требованию обстоятельств билеты будут доставлены Клиенту представителями Исполнителя в день проведения мероприятия без какой-либо дополнительной платы.

6.5. Исполнитель и сотрудничающие с ним билетные кассы сохраняют за собой право повышать категорию билетов без дополнительной платы, понижать категорию билетов (с частичным возвратом средств) или отменять заказ с полным возвратом средств.

7. Приобретение товаров через сайт.

7.1. При отсутствии в наличии заказанного товара или услуги Поставщик вправе предложить Клиенту в качестве замены аналогичные по характеристикам и категории, однако Клиент вправе отказаться от замены и получить полный возврат средств.

7.2. Все описания предлагаемых товаров и услуг были утверждены соответствующими Поставщиками. Исполнитель не несет ответственности за недостоверные или вводящие в заблуждения описания товаров. Внешний вид товаров может незначительно отличаться от приведенных изображений, однако Исполнитель прилагает все возможные усилия для обеспечения максимальной достоверности описаний товаров.

7.3. Исполнитель может время от времени выставлять на продажу специальные товары или услуги под маркой Quintessentially, сообщая об этом через Сайт или еженедельный новостной бюллетень. В описании таких товаров будет четко указано, что их поставщиком является Исполнитель.

7.4. Покупная стоимость всех товаров и услуг подлежит уплате сразу после принятия заказа Поставщиком или, по обстоятельствам, Исполнителем.

8. Возврат товаров, приобретение через сайт, и действия при обнаружении брака.

8.1. За исключением Поставщиков скоропортящейся продукции, а также продукции, изготавливаемой на заказ или по заданным Клиентом характеристикам, все Поставщики предоставляют в отношении своей продукции гарантию возможности обмена продукции на аналогичную в течение 14 дней “без объяснения причин”. Если Клиент пожелает обменять приобретенные товары по какой-либо причине в течение 14 дней после их доставки, он сможет это сделать при условии, что товары не были в использовании и находятся в первоначальной упаковке.

8.2. Все, подлежащие обмену товары должны направляться Исполнителю по адресу, предоставляемому Исполнителем, курьерской почтой либо заказным отправлением. Если с Клиентом не согласовано иное, он самостоятельно несет расходы по доставке подлежащих обмену товаров Исполнителю.

9. Ответственность

9.1. Исполнитель обязуется прилагать разумные усилия к тому, чтобы оказывать Услуги с разумной тщательностью и профессионализмом, а также, насколько это возможно, в соответствии с периодическими запросами и распоряжениями Клиента. Предоставляя Клиенту какие-либо товары или услуги, поставляемые третьей стороной, Исполнитель выступает агентом Клиента по приобретению таких товаров или услуг. Исполнитель обязуется проявлять разумную предусмотрительность при выборе поставщика и контролировать размещение заказа в соответствии с пожеланиями Клиента. Во избежание сомнений Исполнитель не предоставляет и не будет предоставлять каких-либо заверений или мнений в отношении какой бы то ни было информации или рекомендаций. Клиенту следует, руководствуясь собственным опытом и здравым смыслом, под свою ответственность оценить качество, ценность и адекватность указанной информации и рекомендаций для принятия решения о вступлении в договорные отношения с третьей стороной на предмет предоставления услуг или реализации товаров.

9.2. Клиент вступает в договорные отношения на предмет приобретения товаров или услуг только с соответствующим Поставщиком. Исполнитель выступает агентом Поставщика, и, если договором явно не предусмотрено иное, все претензии и жалобы должны предъявляться Поставщику.

9.3. Исполнитель не несет ответственности за товары и услуги, предлагаемые им в качестве агента Поставщиков, а также за какие бы то ни было аспекты взаимоотношений между Клиентом и каким-либо конкретным Поставщиком. Тем не менее, Исполнитель обязуется приложить все разумные усилия для содействия Клиенту во взаимоотношениях с Поставщиком.

9.4. Клиент принимает тот факт, что любые договорные отношения, в которые он вступает с любым из Поставщиков, являются независимыми. Настоящим Исполнитель полностью снимает с себя любую ответственность за любое действие или бездействие любого Поставщика, а также за любые убытки, понесенные Клиентом в результате какого-либо действия или бездействия Поставщика, вне зависимости от того, было ли оно организовано через службу приема звонков Исполнителя или нет.

9.5. Исполнитель не принимает на себя никакой ответственности за какие бы то ни было убытки или претензии, возникшие в результате невозможности доступа к Сайту или невозможности завершения операции.

9.6. За исключением случаев смерти или причинения вреда здоровью, вызванных небрежностью со стороны Исполнителя, а также случаев, явно предусмотренных настоящими Правилами и условиями, Исполнитель не несет ответственности за какие-либо убытки, расходы, затраты и ущерб любого характера (прямого или косвенного), возникшие в результате предоставления Услуг или действий Клиента на основании информации и рекомендаций, предоставленных Исполнителем, результатом которых явилась поставка Клиенту товаров или оказание ему услуг третьей стороной.

9.7. Исполнитель не несет перед Клиентом ответственности за какие бы то ни было убытки, ущерб, затраты, расходы и другие обстоятельства, требующие возмещения, возникшие в результате подачи Клиентом неполных, неверных или неточных запросов или распоряжений, а также в результате их запоздавшего поступления, непоступления или других обстоятельств, причиной которых стали ошибочные действия со стороны Клиента.

9.8. Исполнитель не несет перед Клиентом ответственности за какие бы то ни было убытки, ущерб, затраты, расходы и другие обстоятельства, требующие возмещения, возникшие в результате размещения заказов для лиц, не имеющими прав пользоваться услугами, предоставляемыми Исполнителем членам клуба Quintessentially, за исключением ближайших родственников Клиента и/или лиц, указанных в членских документах Клиента. Помимо этого, лица, не имеющие прав пользоваться услугами, предоставляемыми Исполнителем членам клуба Quintessentially, не будут иметь оснований для предъявления иска к Исполнителю как лично, так и опосредованно – через другое лицо (других лиц) – на основании каких бы то ни было убытков, ущерба, затрат, расходов и других обстоятельств, требующих возмещения, возникших в результате размещения заказа имеющего право пользоваться услугами, предоставляемыми Исполнителем в интересах лица, не имеющего такого права

9.9. Исполнитель не несет перед Клиентом ответственности и не будет считаться нарушившим настоящие Правила и условия по причине задержки в исполнении или неспособности исполнить какое-либо из обязательств Исполнителя в отношении Услуг, если такая задержка или неспособность были обусловлены причиной, находящейся вне разумных пределов контроля Исполнителя.

9.10. За исключением случаев смерти или причинения вреда здоровью и в соответствии с положениями настоящих Правил и условий, максимальный объем ответственности Исполнителя перед Клиентом за нарушение какого-либо из своих обязательств, содержащихся в настоящих Правилах и условиях, ограничен суммами годового взноса и платы за услуги, подлежащие оказанию.

9.11. Исполнитель стремится к обеспечению защиты Сайта от вирусов (и других вредоносных программ), но не принимает на себя никакой ответственности в данном отношении.

9.12. Положения данного раздела действуют только в той степени, в какой это допускается законом.

10. Изменения в настоящих правилах.

10.1. Исполнитель вправе периодически изменять настоящие Правила и условия и обязуется своевременно уведомлять Клиента и Заказчика обо всех изменениях.

10.2. Продолжение пользования услугами, предоставляемыми Исполнителем членам клуба Quintessentially со стороны Клиента означает принятие им измененных Правил и условий.

11. Ссылки

11.1. Исполнитель не принимает на себя ответственности за содержание любых других веб-сайтов, 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, имеющих на таких сайтах, на которые ведут гиперссылки с Сайта Исполнителя. Исполнитель не может контролировать содержание таких веб-сайтов. Размещение гиперссылок на такие сторонние сайты не означает, что Исполнитель одобряет их содержание или имеет какое-либо отношение к их владельцам.

12. Применимое право и юрисдикция

12.1. Настоящие Правила и условия подчиняются законодательству Республики Беларусь.

12.2. Положения «Гарантии конфиденциальности» действуют во всех случаях.

13. Координаты для связи.

13.1. Жалобы и претензии к услугам Исполнителя Клиент и Заказчик могут отправить по телефону +7 495 229 23 40 или по электронному адресу qrussia@quintessentially.com а также возможно направить письмо по адресу: Quintessentially, 123022, г. Москва, Рочдельская ул., д. 15, стр. 32 или по иному адресу, указанному на Сайте в качестве адреса Московского офиса Quintessentially.