

Перечень услуг, предоставляемых клиентам по программе «Альфа-Консьерж»

По запросу Клиентов, Исполнитель берет на себя обязательство предоставления следующих услуг:

1. Помощь в путешествии:

1.1. бронирование билетов на любой вид транспорта. Предоставление Клиенту исчерпывающей информации о расписании авиарейсов, движении поездов и другого вида транспорта, подбор стыковочных рейсов, бронь и оплата билетов от лица Клиента, работа с возвратом или обменом билетов, поддержка в спорных и форс-мажорных ситуациях;

1.2. подбор и бронирование номеров в гостинице, отелях, шале, вилл. Предоставление Клиенту исчерпывающей информации о гостиницах и отелях в любом городе мира, бронирование и оплата от лица Клиента;

1.3. регистрация на рейс авиакомпаний по запросу Клиента в любое время суток;

1.4. 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;

1.5. помощь в вопросах, связанных с утерей, кражей документов и ценностей в путешествии;

1.6. экстренная связь с полицией, скорой помощью, консульством и другими службами в стране пребывания;

1.7. поиск пропавшего и задержанного багажа, организация доставки багажа Клиенту;

1.8. помощь при задержке и отмене рейса;

1.9. помощь в выборе и покупке страхового полиса ВЗР;

1.10. помощь в вопросах, связанных с заселением в отел, гостинице,;

1.11. помощь в выборе мобильного оператора для путешествий;

1.12. устный перевод и языковая поддержка;

1.13. составление индивидуальных программ путешествий;

1.14. подбор туристических продуктов, в том числе предоставление экспертных рекомендаций по выбору страны, курорта, отеля, туристических маршрутов и прочее;

1.15. составление travel-гидов по всему миру;

1.16. бронирование частных самолетов/бизнес джетов, фрахт яхт (стоимость аренды частных самолетов/бизнес джетов, яхт оплачивается Клиентом дополнительно);

1.17. содействие в бронировании VIP-залов в аэропортах Москвы, РФ, СНГ и за рубежом (за исключением услуг, оказываемых в VIP-залах аэропортов партнерами Исполнителя, и каких-либо других услуг). Бронирование мест в данных VIP-залах (посещение VIP-залов оплачивается Клиентом дополнительно);

1.18. подбор подрядчиков для оказания транспортных услуг, организация трансферов (трансфер оплачивается Клиентом дополнительно);

1.19. персональное обслуживание и специальные условия на размещение в отелях партнерских сетей;

2. Информация для путешествий:

2.1. информирование о вакцинации. Предоставление необходимой информации о вакцинации, требуемой или рекомендуемой для пребывания в данном регионе;

2.2. 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 (оформление визы оплачивается Клиентом дополнительно);

2.3. предоставление информации о странах и регионах. Особенности культурных традиций, уровне медицинского обслуживания, безопасности и мерах предосторожности, организации общественного транспорта;

2.4. предоставление информация о курсах валют;

2.5. предоставление информация о Погоде в любом регионе мира;

2.6. передача срочных сообщений, организация связи с его семьей и коллегами;

2.7. предоставление информации о бюро переводов в стране пребывания;

3. Досуг:

3.1. Предоставление информации о ресторанах, барах, клубах и резервирование столиков. Рекомендации по посещению лучших ресторанов и клубов;

3.2. Предоставление информации и афиши спортивных и культурных мероприятий, бронирование билетов; В стоимость входит оказание Исполнителем информационных услуг о спортивных и культурных мероприятиях. Организация доступа/приобретение билетов на указанные концерты/мероприятия оплачивается Клиентом дополнительно

3.3. Предоставление информации о товарах и услугах, заказ, оплата и доставка необходимой вещи, помощь в организации услуги;

3.4. 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;

3.5. Информация о салонах красоты и SPA-салонах. организует посещение выбранного места;

3.6. Информация о фитнес-клубах, спортивных клубах и секциях;

3.7. Помощь в приобретении предметов искусства, а также организация пригласительных билетов и содействие в посещении торгов предметов искусства крупнейших аукционных домов мира и выставок, консультации специалистов. В стоимость входит исключительно предоставление информационных услуг Исполнителем. Консультации специалистов оплачиваются Клиентом дополнительно. Если доступ на торги/посещение торгов подразумевает взимание дополнительной платы, такая плата оплачивается Клиентом дополнительно. Стоимость приобретения предметов искусства оплачивается Клиентом дополнительно;

3.8. Помощь в поиске, приобретении и аренде эксклюзивных, люксовых и раритетных автомобилей по всему миру, специальные условия. В стоимость входит информационная поддержка, оказываемая Исполнителем. Приобретение и аренда автомобилей оплачивается Клиентом дополнительно;

3.9. Организация встреч и мастер классов с лучшими шеф-поварами мира. Если посещение мастер классов и встреч с поварами подразумевает оплату, то настоящая услуга оплачивается Клиентом дополнительно;

3.10. Организация кейтеринга. Услуги кейтеринга оплачиваются Клиентом дополнительно;

3.11. Организация доставки покупок, предметов интерьера, украшений, аксессуаров, одежды. Доставка оплачивается Клиентом дополнительно;

3.12. Поиск и рекомендации учебных заведений, детских образовательных лагерей, образовательных курсов и мастер классов;

3.13. Уведомление о мероприятиях, проводимых Исполнителем, или о мероприятиях, в которых последний принимает участие;

3.14. Внесение в guest list на партнерские мероприятия. При необходимости guest management;

3.15. Организация частных мероприятий. В стоимость услуги входит информационная поддержка со стороны Исполнителя. Услуги агентств по организации (в случае необходимости их привлечения), артисты и т.д. оплачиваются Клиентом дополнительно;

3.16. Подбор консультанта по поиску и приобретению недвижимости в Республике Беларусь и за рубежом. Услуги риэлтора/юридической фирмы оплачиваются Клиентом дополнительно;

Курьерская доставка в любой регион мира Консультация и организация поиска и приобретения подарков, а также их доставка. Стоимость подарков, а также приобретаемых Клиентом товаров и их доставка оплачивается Клиентом дополнительно; Организация доставки по всему миру коллекций редчайших цветов и флористических композиций, ландшафтный дизайн. Стоимость товара (цветов), стоимость доставки курьера, услуги ландшафтных дизайнеров, а также стоимость работ по ландшафтному дизайну оплачиваются Клиентом дополнительно;

3.17. Рекомендации для посещения, организация и содействие в поиске и приобретении услуг лучших фитнес клубов, SPA-центров, медицинских центров, салонов красоты, wellness центров. Исполнитель оказывает Клиенту информационные услуги о возможности оказания в той или иной стране мира учреждением интересующих Клиента медицинских, косметических,

спортивных и иных подобных услуг. Организация оказания указанных услуг возможна по согласованию с Исполнителем за отдельную плату;

3.18. Познавательные мероприятия и программы для детей и подростков. В стоимость входит оказание Исполнителем информационных услуг об указанных мероприятиях/программах. Организация посещения указанных мероприятий/программ оплачивается Клиентом дополнительно;

3.19. Полиграфия, услуги издательского дома. В стоимость входит оказание Исполнителем информационной поддержки по выбору и организации полиграфических услуг. Услуги полиграфии оплачиваются Клиентом дополнительно;

3.20. Рекомендации лучших мест для шопинга по всему миру;

3.21. Организация индивидуального шопинга. Указанная услуга оплачивается Клиентом дополнительно;

3.22. Рекомендации персональных стилистов по созданию имиджей. Стоимость рекомендаций персональных стилистов оплачивается Клиентом дополнительно;

3.23. Подбор гардероба. Услуги стилистов/специалистов по подбору гардероба оплачивается Клиентом дополнительно;

3.24. Организация выезда к клиенту портного из мировых домов мод. Индивидуальный пошив. Выезд и услуги портного, индивидуальный пошив оплачивается Клиентом дополнительно;

3.25. Персональное медицинское сопровождение по всему миру. Консьерж оказывает Клиенту информационные услуги о возможности оказания в той или иной стране мира учреждением интересующих Клиента медицинских и иных подобных услуг. Организация оказания указанных услуг возможна по согласованию с Исполнителем за отдельную плату;

3.26. Консультация с сомелье, формирование винной карты и персонального винного погреба, доставка редких вин, подарочные корзины и декантеры, посещение знаменитых шато и встречи с производителями, владельцами виноделен. Консьерж предоставляет консультационные/информационные услуги по подбору/рекомендации сомелье, формированию винной карты и персонального винного погреба, доставке редких вин, подарочных корзины и декантеров. Услуги сомелье, приобретение вина и пр. товаров, доставка оплачивается Клиентом дополнительно. Посещение шато, мастер классы, встречи с производителями/владельцами оплачивается Клиентом дополнительно.

4. Бизнес услуги

4.1. Организация деловых переговоров. Услуга включает организацию деловых переговоров, конференц-связи и аренду любого офисного оборудования, предоставление информации о котировках валют и биржевых индексах, а также консультация о нормах деловой этики в данном регионе;

4.2. Организация письменного перевода документов, предоставление информации о бюро переводов;

4.3. Рекомендации и помощь при утере документов;

4.4. Услуги секретаря. Подбор для Клиента персонального секретаря, в обязанности которого входят организация встреч, подготовка и оформление документов, рассылка документов и факсов и иные услуги;

4.5. Wake up call. Консьерж разбудит Клиента телефонным звонком в любое указанное время, напомнит о важных событиях, тренировке или принятии медикаментов;

4.6. Бизнес-авиация и организация полетов. В стоимость входит предоставление Исполнителем информационных услуг (стоимость аренды самолетов, расписание полетов, наименование транспортных средств и т. д.). Аренда частных самолетов/бизнес джетов оплачивается Клиентом дополнительно;

5. Помощь на дорогах:

5.1. Организация срочной эвакуации, зарядки аккумулятора автомобиля, вскрытие и разблокировка автомобиля;

5.2. Ремонт на дороге. Если автомобиль Клиента не может продолжать движение в результате поломки и ремонт на дороге возможен;

6. Услуги такси и трансфера:

6.1. Вызов такси в любое время суток;

- 6.2. Организация индивидуального и группового трансферта;
7. Домашний уют:
 - 7.1. Организация помощи электрика, водопроводчика, слесаря. Организация выезда мастера на дом или предоставление Клиенту информации о специальных службах и стоимости данных услуг;
 - 7.2. Подбор обслуживающего персонала для оказания тех или иных бытовых услуг;
 - 7.3. Бытовая помощь, ремонт техники;
 - 7.4. Организация доставки продуктов питания на дом в любое время суток;
 - 7.5. Услуги прачечной. Организация услуги стирки, сушки, глажки и отпаривания вещей;
 - 7.6. Организация переезда;
 - 7.7. Услуги дизайнера, архитектора;
 - 7.8. Уборка помещений. Предоставление всей необходимой информации о клиринговых компаниях, оказывающих полный спектр услуг по комплексной уборке помещений, а также организует приезд специалистов из выбранной компании;
 - 7.9. Рекомендации дизайнеров интерьера. Стоимость услуг дизайнеров оплачивается Клиентом дополнительно;
8. Уход за домашними животными:
 - 8.1. Подбор ветеринарной клиники;
9. Медицинская поддержка:
 - 9.1. Предоставление медицинской информации для путешественников: вакцинация, транспортировка лекарств, информация о действующих клиниках и оздоровительных центрах в данном регионе;
 - 9.2. Неотложные и плановые медицинские рекомендации по вопросам здоровья;
 - 9.3. Направления на врачебную и стоматологическую помощь. Предоставление адреса, номера телефона и приемных часов докторов, клиник, больниц, стоматологов и стоматологических клиник в данном регионе;
 - 9.4. Организация визита врача и кареты скорой помощи;
 - 9.5. Информация о наличии лекарств, доставка лекарств. При необходимости организация доставки медикаментов, лекарств, медицинского оборудования и материалов, необходимых для лечения Клиента, в любой регион мира.
10. Прочие вопросы информационного характера.
11. Запросы Клиентов на оказание услуг обрабатываются специалистом-консьержем 24/7/365, Запросы оформляются Клиентами по–средством Телефонных обращений по номеру телефона +37529 198 1 198, E-mail-обращений по адресу электронной почты alfabank@qrossia.com и через мобильное приложения Konsierge под именем Альфа-Консьерж
12. Указанные Услуги оказываются исключительно по запросу Клиента при наличии возможности оказания запрошенных услуг со стороны Исполнителя.
13. Порядок оказания услуг указан в Правилах и условиях обслуживания Клиентов по программе «Альфа-Консьерж»