

Правила и условия обслуживания Клиента
«Консьерж-сервис»
(далее именуемые "Правила и условия")

1. Термины и определения
 - 1.1. Акцепт – регистрация Клиента в мобильном приложении. Совершая акцепт, Клиент подтверждает, что он полностью и безоговорочно согласен со всеми условиями настоящей оферты (Правил). Кроме того, акцептом оферты (Правил), в том числе, изменения ее условий, во всяком случае является:
 - 1.1.1. 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;
 - 1.1.2. 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».
 - 1.2. Банк: РОССИЙСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК (публичное акционерное общество) (РНКБ Банк (ПАО), Адрес места нахождения: 295000, Россия, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Набережная им. 60-летия СССР, д. 34, ОГРН: 1027700381290, ИНН: 7701105460, КПП: 997950001, к/счёт: 30101810335100000607 в Отделении по Республике Крым Южного главного управления Центрального банка Российской Федерации, БИК: 043510607.
 - 1.3. Заявка – запрос Клиента о предоставлении услуг Общества, поданный в порядке, установленном настоящими Правилами.
 - 1.4. 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.
 - 1.5. Клиент – любое дееспособное физическое лицо, достигшее возраста 18 лет, заинтересованное в услугах Общества, зарегистрировавшееся в мобильном приложении и присоединившееся к настоящим Правилам.
 - 1.6. Мобильное приложение – мобильное приложение под названием Konsierge, разработанное Обществом, доступное для бесплатного скачивания в магазинах приложений Apple Store 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.
 - 1.7. Общество – Общество с ограниченной ответственностью "Эй Пи Си Джи", ОГРН 5147746238041, ИНН/ КПП 7731482112 / 773401001, Адрес: 123182, ГОРОД МОСКВА, УЛИЦА АВИАЦИОННАЯ, ДОМ 77, ЭТ/ПОМ/КОМ 3/П/2.
 - 1.8. Персональный менеджер – сотрудник Общества либо третьего лица, осуществляющий операции по работе с конкретным Клиентом.

- 1.9. Сайт Банка - страница Банка в сети Интернет по адресу rncb.ru.
- 1.10. Сайт Общества – страница Общества в сети Интернет по адресу arsg.com.
- 1.11. Служба поддержки – специальный отдел Общества, ежедневно и круглосуточно контролирующей и обрабатывающей поступающие Заявки и поддерживающий обратную связь с Клиентами по телефону +7 499 753 10 69, по электронной почте rncb@konsierge.com, посредством SMS-сообщений, посредством чата в Мобильном приложении или посредством Мобильного приложения.
- 1.12. Услуги – 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.
- 1.13. 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. Общие положения

- 2.1. Настоящие Правила и условия являются официальным документом Банка, содержащим существенные условия оказания услуг, указанных в настоящих Правилах и условиях, Клиентам Общества.
- 2.2. Банк предоставляет услуги Клиентам Банка с привлечением Общества, которое, в свою очередь, вправе привлекать третьих лиц к исполнению своих обязательств (Поставщиков либо иных агентов), без согласия и уведомления Банка и Клиента.
- 2.3. Заказывая и используя услуги, указанные в настоящих Правилах и условиях, Клиент в полном объеме соглашается во всеми их условиями и дает все указанные в тексте настоящих Правил и условий согласия.
- 2.4. Правила и условия утверждаются Банком в одностороннем порядке и размещаются на сайте Общества в сети Интернет, а также в мобильном приложении.
- 2.5. В случае нарушения Клиентом положений настоящих Правил, а также оскорблений сотрудников Общества, Общество и/или Банк вправе в любое время отказать 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 и/или Банком данного уведомления.
- 2.6. В случае оказания услуг с использованием мобильного приложения Konsierge Клиент при установке и использовании данного приложения соглашается с условиями Правил оказания услуг, размещенных в мобильном приложении, и отношения между Клиентом и Обществом регулируются условиями данных Правил. В случае противоречия между условиями, размещенными в мобильном приложении, и настоящими Правилами и условиями – применяются условия, размещенные в мобильном приложении Konsierge.

3. Правила использования продукта

- 3.1. 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 и Клиент обязан уведомлять Общества в случае изменения каких-либо данных, предоставленных им.

- 3.2. Обслуживание Клиента является персональным, Клиент не вправе передавать свои права третьим лицам без получения предварительного письменного согласия Общества. Клиент ответственен за то, чтобы никто (за исключением личного помощника Клиента, если таковой имеется) не пользовался услугами, предоставляемыми Обществом.
- 3.3. Клиент обязуется пользоваться услугами только в соответствии с их целевым назначением. В случае утери или кражи карты (при наличии) Клиент обязан незамедлительно уведомить об этом Общества по электронной почте.

4. Привилегии

- 4.1. Клиент имеет право пользоваться всеми привилегиями, информация о которых приведена на Сайте Банка. Описания представленных привилегий прошли утверждение соответствующими Поставщиками.
- 4.2. Клиент должен принять во внимание то, что доступность Поставщиков привилегий и самих привилегий может время от времени меняться без уведомлений.
- 4.3. Общество стремится к обеспечению постоянной доступности заявленных привилегий и непрерывно занимается расширением круга привилегий с тем, чтобы услуги приносили им максимально возможную пользу. Если какие-либо привилегии станут недоступными, Общество 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 Общества.

5. Использование услуг, предоставляемых в отношении продукта

- 5.1. После получения права пользования услугами, Клиент может осуществлять заказы и запросы только по телефону, электронной почте или через Сайт.
- 5.2. Клиент может обратиться к Обществу 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”).
- 5.3. Общество 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.
- 5.4. В случае невозможности выполнения какого-либо запроса Общество сообщает Клиенту об этом в кратчайшие сроки по мере возможности.
- 5.5. Поставщики несут ответственность за предоставление Клиенту выбранных им услуг, товаров и привилегий. Общество обязуется взаимодействовать с Поставщиками от имени Клиента, за исключением случаев, когда взаимодействие Клиента с Поставщиком напрямую будет более уместным.
- 5.6. Поставщики вправе применять собственные правила и условия, которые Клиенту необходимо соблюдать.
- 5.7. При заказе товара или услуги, либо получении возможности воспользоваться привилегией от Клиента может потребоваться предоставление реквизитов его Платежной карты. Если Клиент поручит и доверит Обществу использование его

Платежной карты для оплаты товаров или услуг Поставщику, тем самым Клиент признает и принимает тот факт, что Общество не несет никакой ответственности в связи с использованием Платежной карты Клиента при условии, что Общество действует в соответствии с инструкциями, выданными Клиентом.

- 5.8. Клиент удостоверяет, что все данные, предоставленные им Обществу 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.
- 5.9. 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 Общество на списание такой платы со счета своей Платежной карты или с депозита Клиента путем подтверждения платежа Обществу в устной либо письменной форме.
- 5.10. Общество вправе приобретать товары и услуги от имени Клиента по его заказу. Если в таком случае Общество или партнеры Общества выполняют роль кредитного агента, Клиент уполномочивает Общества или его партнеров списать сумму кредита со счета Платежной карты Клиента в течение 30 дней со дня оплаты. Общество вправе добавить любые применимые сборы за платеж кредитной картой к сумме, списываемой со счета Платежной карты Клиента.
- 5.11. Если иное не согласовано с Поставщиком, Клиент не имеет права отменить заказ на услуги, выполнение которого по распоряжению Клиента уже началось.
- 5.12. Телефонные звонки в службу Общества могут прослушиваться или записываться с целью обучения персонала или контроля качества обслуживания.
- 5.13. Запросы Клиента на оказание услуг обрабатываются предоставленной Обществом группой персональных ассистентов круглосуточно.

6. Услуги по организации поездок.

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

7. Услуги по организации посещения ресторанов и клубов.

- 7.1. При пользовании Услугой резервирования мест в ресторанах и клубах Клиент уполномочивает Общества 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.

8. Билеты

- 8.1. Общество 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 Общества по нахождению таких билетов для Клиента.

- 8.2. 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.
- 8.3. В случае отмены мероприятия непосредственно артистом или организатором гарантирован возврат только номинальной стоимости билетов. Стоимость доставки не возвращается.
- 8.4. Общество 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 Общества в день проведения мероприятия без какой-либо дополнительной платы.
- 8.5. Общество 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.

9. Приобретение товаров через сайт

- 9.1. 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.
- 9.2. Все описания предлагаемых товаров и услуг были утверждены соответствующими Поставщиками. Общество не несет ответственности за недостоверные или вводящие в заблуждения описания товаров. Внешний вид товаров может незначительно отличаться от приведенных изображений, однако Общество прилагает все возможные усилия для обеспечения максимальной достоверности описаний товаров.
- 9.3. Общество может время от времени выставлять на продажу специальные товары или услуги под собственной маркой, сообщая об этом через Сайт или еженедельный новостной бюллетень. В описании таких товаров будет четко указано, что их поставщиком является Общество.
- 9.4. Покупная стоимость всех товаров и услуг подлежит уплате сразу после принятия заказа Поставщиком или, по обстоятельствам, Исполнителем.

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

- 10.1. За исключением Поставщиков скоропортящейся продукции, а также продукции, изготавливаемой на заказ или по заданным Клиентом характеристикам, а также если иное не предусмотрено положениями действующего законодательства, 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.

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

11. Ответственность

- 11.1. Общество 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, Общество выступает агентом Клиента по приобретению таких товаров или услуг. Общество обязуется проявлять разумную предусмотрительность при выборе поставщика и контролировать размещение заказа в соответствии с пожеланиями Клиента. Во избежание сомнений Общество 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.
- 11.2. Клиент вступает в договорные отношения на предмет приобретения товаров или услуг только с соответствующим Поставщиком. Общество выступает агентом Поставщика, и, если договором явно не предусмотрено иное, все претензии и жалобы должны предъявляться Поставщику.
- 11.3. Общество 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, Общество обязуется приложить все разумные усилия для содействия Клиенту во взаимоотношениях с Поставщиком.
- 11.4. Клиент принимает тот факт, что любые договорные отношения, в которые он вступает с любым из Поставщиков, являются независимыми. Настоящим Общество 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 Общества или нет.
- 11.5. Общество 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.
- 11.6. За исключением случаев смерти или причинения вреда здоровью, вызванных небрежностью со стороны Общества, а также случаев, явно предусмотренных настоящими Правилами и условиями, Общество 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.
- 11.7. Общество 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.

- 11.8. Общество 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, за исключением ближайших родственников Клиента и/или лиц, указанных в членских документах Клиента.
- 11.9. Помимо этого, лица, не имеющие прав пользоваться услугами не будут иметь оснований для предъявления иска к Обществу 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.
- 11.10. Общество 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 Общества в отношении Услуг, если такая задержка или неспособность были обусловлены причиной, находящейся вне разумных пределов контроля Общества.
- 11.11. За исключением случаев смерти или причинения вреда здоровью и в соответствии с положениями настоящих Правил и условий, максимальный объем ответственности Общества 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.
- 11.12. Общество стремится к обеспечению защиты Сайта от вирусов (и других вредоносных программ), но не принимает на себя никакой ответственности в данном отношении.
- 11.13. Положения данного раздела действуют только в той степени, в какой это допускается законом.

12. Персональные данные.

- 12.1. Клиент дает согласие Обществу, Банку и его уполномоченным представителям на обработку следующих своих персональных данных: фамилия, имя, отчество, пол, контактный номер мобильного телефона, голос, дата и место рождения, почтовый и фактический адрес, адрес электронной почты, паспортные данные, ИНН, сведения о воинском учете, номер страхового свидетельства обязательного пенсионного страхования, семейное положение.
- 12.2. Согласие Клиента на обработку персональных данных Обществом дается 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.

- 12.3. Согласие дается на весь период оказания услуг 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.
- 12.4. Общество обязуется сохранять конфиденциальность полученных персональных данных Клиента, а также данных Платежной карты Клиента, и использовать их исключительно в целях оказания услуг.
- 12.5. С целью выполнения условий договоров, заключенных между Обществом и Банком, 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. Банк и Общество не вправе использовать указанные сведения в иных целях и обязаны соблюдать конфиденциальность данных сведений.

13. Изменения в настоящих правилах.

- 13.1. Внесение изменений и дополнений в настоящие Правила и условия производится Банком в одностороннем порядке. Для вступления в силу изменений и дополнений в настоящие Правила и условия, вносимые Банком по собственной инициативе, Банк информирует Клиента о таких изменениях и дополнениях путем размещения новой редакции Правил и условий на сайте Банка в сети Интернет. Клиент обязан самостоятельно отслеживать изменения, вносимые в настоящие Правила. Уведомление Банком Клиента не требует получения от Банка доказательств получения такого уведомления. Все изменения и дополнения, вносимые Банком в настоящие Правила и условия, вступают в силу в момент размещения новой редакции Правил и условий на сайте Банка в сети Интернет. Продолжение пользования услугами со стороны Клиента означает принятие им измененных Правил и условий.
- 13.2. Продолжение пользования услугами, предоставляемыми Обществом, означает принятие Клиентом измененных Правил и условий.

14. Ссылки

- 14.1. 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.

15. Применимое право и юрисдикция

- 15.1. Настоящие Правила и условия подчиняются законодательству Российской Федерации.

16. Координаты для связи.

- 16.1. Жалобы и претензии к услугам Общества Клиент может отправить по телефону +7 499 753 10 69 или по электронному адресу rncb@konsierge.com, а также возможно направить письмо по адресу: 123182, ГОРОД МОСКВА, УЛИЦА АВИАЦИОННАЯ, ДОМ 77, ЭТ/ПОМ/КОМ 3/П/2, или по иному адресу, указанному на Сайте Общества в качестве адреса Московского офиса Общества.

Приложение №1 к Стандарту обслуживания Клиента «Перечень 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. Юридическая поддержка.
 20. Предоставление информация о курсах валют.
 21. Предоставление информация о погоде в любом регионе мира.
 22. Передача срочных сообщений, организация связи с его семьёй и коллегами.
 23. Предоставление информации о бюро переводов в стране пребывания.
 24. Устный перевод и языковая поддержка.
 25. Передача срочных сообщений
-
26. Помощь в выборе и приобретении страхового полиса/страховой программы для выезжающих за рубеж.
 27. Помощь при задержке и отмене рейса.
 28. Помощь в вопросах утери, кражи документов и ценностей в путешествии.
 29. Экстренная связь с полицией, скорой помощью, консульством и другими службами.
 30. Поиск пропавшего и задержанного багажа, организация доставки багажа Клиенту, языковая поддержка.
 31. Помощь в вопросах, связанных с заселением в отель.
 32. Помощь в выборе мобильного оператора для путешествий.
 33. Устный перевод и языковая поддержка.
 34. 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

35. 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).
36. Организация доставки еды из ресторанов.
37. Организация встреч и мастер классов с лучшими шеф-поварами мира, организация кейтеринга.
38. 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.
39. 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.
40. 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.
41. Оказание поддержки в организации частных и корпоративных мероприятий. Рекомендации агентств по организации мероприятий, артистов, ведущих и пр.

42. Предоставление информации о мероприятиях, проводимых Компанией, или о мероприятиях, в которых Компания принимает участие.
43. Организация встречи/ужина с российскими и зарубежными знаменитостями, кинозвездами, спортсменами, певцами/певицами, публичными персонами.
44. Организация доставки по всему миру покупок, цветов, продуктов питания, еды из ресторанов, подарков, предметов интерьера, украшений, аксессуаров, одежды и прочих товаров и предметов.
45. Помощь в выборе, заказе и доставке цветов.
46. Предоставление консультаций и организация поиска и приобретения подарков, а также их доставка.
47. Помощь в покупках товаров и услуг.
48. Информация о товарах и услугах. Помощь в заказе, оплате и доставке необходимого товара, помощь в организации услуги.
49. 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).
50. Услуги переезда.
51. Бытовая помощь.
52. Услуги прачечной.
53. 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.
54. 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.
55. 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.
56. 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.
57. 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

58. Предоставление информации о познавательных мероприятиях и программ для детей и подростков.

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

Бизнес услуги

67. 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.
68. Организация письменного перевода документов, предоставление информации о бюро переводов.
69. Курьерская доставка в любой регион мира.
70. Рекомендации и помощь при утере документов.
71. Доставка подарков и цветов.
72. Услуги секретаря. Подбор для клиента персонального секретаря, в обязанности которого входят организация встреч, подготовка и оформление документов, рассылка документов и факсов и иные услуги.
73. Бизнес-услуги. Организация услуг.
74. Wake up call. Консьерж разбудит Клиента телефонным звонком в любое указанное время, напомнит о важных событиях, тренировке или принятии медикаментов.
75. Бизнес-авиация и организация полетов.
76. Письменный перевод документов.

Помощь на дорогах

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

Домашние животные

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

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

Медицинская поддержка

90. Предоставление информации о возможности получения медицинских и иных подобных услуг в интересующей клиента стране мира.
91. Персональное медицинское сопровождение по всему миру.
92. Информация о наличии лекарств и их доставка.
93. Медицинская консультация
94. Организация визита врача
95. Предоставление медицинской информации для путешественников: вакцинация, транспортировка лекарств, информация о действующих клиниках и оздоровительных центрах в данном регионе.
96. Неотложные и плановые медицинские рекомендации по вопросам здоровья.
97. Направления на врачебную и стоматологическую помощь. Предоставление адреса, номера телефона и приемных часов докторов, клиник, больниц, стоматологов и стоматологических клиник.
98. Организация визита врача и кареты скорой помощи.
99. Информация о наличии лекарств, доставка лекарств. При необходимости организация доставки медикаментов, лекарств, медицинского оборудования и материалов, необходимых для лечения Клиента, в любой регион мира.
100. Направление на врачебную и стоматологическую помощь.
101. Организация госпитализации.
102. Информация о вакцинациях.
103. Организация услуг медицинской эвакуации.
104. Организация услуг медицинского мониторинга во время и после госпитализации.
105. Организация медицинской репатриации.
106. Организация визита родственников или друзей в случае госпитализации.

Прочие сервисы

107. Предоставление информационных услуг, составление подборок, устный перевод и языковая поддержка, помощь на дорогах, справочная информация, предоставление адресов и телефонов.
108. Организация получения гражданства и вида на жительство за рубежом.
109. 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.
110. Организация направления информационных писем с освещением самых важных культурных, светских, гастрономических и спортивных событий по всему миру.
111. Привилегии при приобретении услуг, оказываемых партнерами Компании, специальные предложения от отелей по всему миру
112. Необычные запросы.
113. Иные услуги, не запрещенные законодательством Российской Федерации, перечень которых предусмотрен на Сайте.

Если иное не предусмотрено дополнительным соглашением между Заказчиком и Компанией, в стоимость вышеуказанных услуг входит исключительно выполнение Компанией организационных действий и предоставление информации.

Стоимость услуг, оказываемых непосредственным Обществами, в том числе стоимость билетов, проживания, бизнес-залов, fast track и VIP-обслуживания, услуг гидов и переводчиков, перевозчиков, брони (аренды) самолетов, вертолетов, фрахт яхт и аналогичных услуг оплачивается клиентом отдельно.

Запросы Клиентов на оказание услуг обрабатываются специалистом-консьержем 24/7/365, Запросы оформляются Клиентами посредством Телефонных обращений, E-mail обращений и через мобильное приложения.