

УТВЕРЖДАЮ:

Директор общества с ограниченной
ответственностью «Ай-Консьерж
Ассистанс»

К.С.Арабей

«20» 07 2016 г.

ДОГОВОР-ОФЕРТА НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий договор-оферта на оказание услуг (далее - Договор) определяет взаимные права, обязанности и порядок взаимоотношений между Обществом с ограниченной ответственностью «Ай-Консьерж Ассистанс» (далее – Исполнитель), и Заказчиком Услуг, присоединившимся к настоящему Договору в целях получения Услуг информационного сервиса «ай-Консьерж» в форме Пакета услуг (далее – Заказчик), в дальнейшем совместно именуемые – Стороны.

1.2. Текст настоящего Договора является публичной офертой (в соответствии со статьей 405 и пунктом 2 статьи 407 Гражданского кодекса Республики Беларусь).

1.3. Данный Договор является договором присоединения и заключается путем присоединения Заказчика к предложенным Исполнителем условиям данного Договора, в целом (без оговорок и дополнений, в соответствии с пунктом 1 статьи 398 Гражданского кодекса Республики Беларусь).

1.4. Текст данного Договора опубликован на официальном интернет-сайте Исполнителя: www.iconcierge.by (далее – сайт). Стоимость Услуг информационного сервиса «ай-Консьерж» указывается на сайте.

1.5. Договор между Заказчиком и Исполнителем считается заключенным и становится обязательным для обеих Сторон с момента принятия (акцепта) его условий Заказчиком посредством оплаты Услуг Исполнителя согласно выбранному Пакету услуг либо совершения иных действий, свидетельствующих о акцепте оферты Исполнителя (конклюдентные действия). Акцепт оферты считается равносильным заключению договора в простой письменной форме на условиях, изложенных в договоре-оферте (пункты 2, 3 статьи 404, пункт 3 статьи 408 ГК).

1.6. Акцепт Договора означает, что Заказчик безоговорочно согласен со всеми его условиями без каких-либо исключений. На основании вышеизложенного Исполнитель обязуется ознакомить Заказчика с положениями Договора путем размещения Договора на сайте Исполнителя, а Заказчик – ознакомиться с условиями Договора и совершить его акцепт или отказаться от его совершения, если Заказчик не согласен с каким-либо условием Договора.

1.7. Присоединяясь к договору, Заказчик подтверждает, что обладает всеми правами на заключение данного договора.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ДОГОВОРЕ

2.1. Заказчик – физическое (совершеннолетнее, дееспособное) лицо, присоединившееся к Договору и являющееся потребителем Услуг информационного сервиса «ай-Консьерж».

2.2. Услуги информационного сервиса «ай-Консьерж» (консьерж-сервиса) – предоставление информации по запросу Заказчика, совокупность организационно-технических мероприятий по обеспечению предоставления информации Заказчику, а также по организации услуг для Заказчика по его поручению и за его счет (далее – Услуги).

2.3. Пакет услуг – комплекс Услуг, оказываемых Исполнителем Заказчику, перечень которых указан в Приложении № 1 к Договору.

2.4. Активация Пакета услуг — это совокупность действий Заказчика, Исполнителя, направленных на полную инициализацию Заказчика в системе ведения реестра и в клиентской базе Исполнителя, целью которых является фиксация идентификационных данных,

необходимых для обеспечения возможности идентификации Заказчика при обращении Заказчика к Исполнителю с Заявкой на получение Услуг согласно выбранному Пакету услуг по дистанционным каналам связи.

2.5. Срок оказания Услуг — период времени, устанавливаемый для соответствующего Пакета услуг, в течение которого у Исполнителя сохраняются обязательства по оказанию Услуг Заказчику.

2.6. Заявка на оказание Услуг — обращение Заказчика в устной форме по телефонным номерам, через мессенджеры Исполнителя или по электронной почте, указанным в Приложении № 1 к Договору, для получения услуг, входящих в активированный Заказчиком Пакет услуг (далее — Заявка).

2.7. Персональная информация Заказчика:

- персональная информация, которую Заказчик предоставляет о себе самостоятельно при присоединении к Договору (акцепте) или в процессе пользования Услугами, включая персональные данные Заказчика;

- данные, которые автоматически передаются в процессе пользования Услугами, в том числе, но не исключительно: адреса, данные или иные уникальные данные об оборудовании Заказчика, номера телефонов, региональные коды, информация о программном обеспечении Заказчика, с помощью которых осуществляется доступ к Услугам;

- иная информация о Заказчике, сбор и/или предоставление которой определяется и оговаривается с Заказчиком индивидуально.

2.8. Партнер — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, в отношении которых в рамках оказания Услуг по заявке Заказчика предоставляется информация и оказывается содействие в организации приобретения товаров, работ, услуг, а также лица, оказывающие содействие Исполнителю при оказании Услуг Заказчику, в том числе на основании договоров между Исполнителем и Партнером.

2.10. Программа лояльности — перечень организаций, товаров, работ, услуг, в отношении которых Заказчику при оказании Услуг предоставляются скидки, бонусы, комплиментарные предложения, специальные цены и иные преференции при соблюдении Заказчиком определенных условий.

3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

3.1. Исполнитель обязуется активировать выбранный Заказчиком Пакет услуг (Приложение № 1 к Договору), обеспечив доступность Услуг Заказчику, предоставить Услуги по Заявке Заказчика, а Заказчик обязуется оплатить стоимость Пакета услуг в порядке и на условиях, определенных настоящим Договором.

3.2. Порядок и условия предоставления Услуг Заказчику определяются в соответствии с Приложением № 2 к Договору (далее — Порядок предоставления Услуг).

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Исполнитель обязуется:

4.1.1. активировать Заказчику выбранный и оплаченный Пакет услуг, обеспечить доступность Услуг в объеме и в сроки, установленные для соответствующего Пакета услуг;

4.1.2. предоставить Заказчику достоверную информацию о предоставляемых Услугах, правилах и условиях, а также способах их предоставления и другую информацию, необходимую в рамках исполнения настоящего Договора посредством размещения соответствующей информации на сайте;

4.1.3. оказывать Услуги Заказчику в соответствии с настоящим Договором на основании Заявки Заказчика;

4.1.4. незамедлительно оповестить Заказчика о возникновении форс-мажорных обстоятельств, которые могут повлиять на объем, срок и качество оказываемых Исполнителем Услуг.

4.2. Исполнитель имеет право:

4.2.1. в одностороннем порядке вносить изменения, дополнения в настоящий Договор;

4.2.2. без согласования с Заказчиком, по своему усмотрению, привлекать третьих лиц (Партнеров) для исполнения обязательств по настоящему Договору, а также использовать

услуги/работы Партнеров, обеспечивающих возможность предоставления Услуг, предусмотренных настоящим Договором;

4.2.3. требовать соблюдения Заказчиком Порядка оказания Услуг, установленных настоящим Договором;

4.2.4. в случае причинения ущерба Заказчиком, при реализации настоящего Договора, Исполнителю и/или имуществу третьих лиц, требовать у Заказчика возмещения причиненного ущерба в полном объеме.

4.2.5. в любое время отказать Заказчику в оказании Услуг в случае, если их оказание противоречит требованиям законодательства и (или) Договора.

4.3. Заказчик обязуется:

4.3.1. соблюдать правила и условия оказания Услуг Исполнителя;

4.3.2. в случае причинения ущерба Исполнителю и/или имуществу третьих лиц, возместить причиненный ущерб в полном объеме;

4.3.3. соблюдать условия настоящего Договора;

4.3.4. оплачивать Услуги;

4.3.5. перед получением Услуг ознакомиться с актуальной версией Договора и иной информацией, размещенной на сайте Исполнителя.

4.4. Заказчик имеет право:

4.4.1. требовать от Исполнителя надлежащего оказания Услуг в соответствии с настоящим Договором.

5. СТОИМОСТЬ, ПОРЯДОК И СРОКИ ОПЛАТЫ УСЛУГ

5.1. Стоимость Пакетов услуг определяется в Приложении № 1 к Договору в белорусских рублях без НДС.

5.2. Стоимость Пакетов услуг может быть изменена Исполнителем в одностороннем порядке. При этом, стоимость Пакетов услуг, оплаченных Заказчиком, изменению не подлежит.

5.3. Стоимость Услуг согласно выбранному Пакету услуг по настоящему Договору оплачивается Заказчиком путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, указанный в настоящем Договоре, в порядке, указанном на сайте в разделе «Оплата».

При выборе способа оплаты «Оплата онлайн» с использованием карты, сохраненной в Личном кабинете Заказчика, данные о выбранном методе оплаты, включая информацию о карте, автоматически передаются ООО «ВЭБ ПЭЙ».

5.4. Оплата производится в белорусских рублях.

5.5. Все расходы, связанные с оплатой на расчетный счет Исполнителя, включая возможные банковские комиссии, оплачиваются Заказчиком, если условиями оплаты не установлено иное.

5.6. Обязательства Заказчика по оплате считаются исполненными на дату зачисления денежных средств на расчетный счет банка Исполнителя.

5.7. Товары, работы и (или) услуги, приобретаемые Заказчиком, по договорам, заключенным с Партнерами при содействии Исполнителя, в рамках Пакета услуг, оплачиваются Заказчиком непосредственно Партнеру.

В соответствии с Программой лояльности Исполнителя Заказчику могут предоставляться скидки, бонусы, комплиментарные предложения, специальные цены и иные преференции, информация о которых размещена на сайте.

6. ПОРЯДОК СДАЧИ-ПРИЕМКИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

6.1. Оказание Услуг Заказчику не сопровождается составлением двухстороннего Акта оказанных услуг.

6.2. Предоставление Услуг при приобретении Заказчиком Пакета услуг (абонентского обслуживания) подтверждается фактом активации (подключения) выбранного Заказчиком Пакета услуг согласно Приложению № 1 к Договору. Исполнитель оформляет первичный учетный документ (акт) в одностороннем порядке.

7. СОПУТСТВУЮЩИЕ СВЕДЕНИЯ

7.1. В процессе предоставления Услуг Заказчику могут сообщаться данные о других организациях, органах и гражданах (третьи лица), их разработках, продуктах, предложениях, в том числе коммерческого характера, ссылки на сайты в сети «Интернет» (сопутствующая информация). Указанные третьи лица и сопутствующая информация не проверяются Исполнителем на соответствие тем или иным требованиям. Ни Исполнитель, ни Заказчик не несут ответственности за данную сопутствующую информацию, в том числе за любые мнения или утверждения, выраженные третьими лицами, рекламу и прочее, а также за доступность такой сопутствующей информации и последствия ее использования или неиспользования Заказчиком.

8. ТРЕБОВАНИЯ К КОММУНИКАЦИЯМ

8.1. Номера телефонов, адреса электронной почты и иная контактно-адресная информация, необходимая для получения Услуг, устанавливается Исполнителем и содержится на сайте Исполнителя. В случае изменения соответствующей контактно-адресной информации приоритетной является информация, размещенная на сайте Исполнителя. Все контактные реквизиты (номера телефонов, адреса электронной почты, равно как любые иные предоставляемые Заказчиком сведения) расцениваются как корректные, принадлежащие Заказчику и доступные для Заказчика, в связи с чем осуществление телефонных и иных коммуникационных вызовов, предоставление электронной и иной корреспонденции с использованием данных реквизитов признается осуществлением коммуникации с Заказчиком.

8.2. Предоставление уведомлений, результатов оказания Услуг, иных сведений и данных с использованием других реквизитов допускается при условии предварительного их согласования с Заказчиком применительно к конкретному информационному взаимодействию.

8.3. Заказчик самостоятельно несет ответственность за соответствие сообщаемых или пересылаемых им данных требованиям законодательства Республики Беларусь, включая ответственность перед третьими лицами в случаях, когда предоставление Заказчиком тех или иных данных или содержание этих данных нарушает права и законные интересы третьих лиц, в том числе личные неимущественные права авторов, иные интеллектуальные права третьих лиц, и/или посягает на принадлежащие им нематериальные блага.

8.4. Исполнитель или Партнер вправе прекратить прием данных, направляемых Заказчиком в автоматическом режиме, а также любой информации, сгенерированной автоматически (например, почтового спама).

8.5. При использовании Услуг Заказчик не вправе:

- передавать любым способом данные, которые являются незаконными, вредоносными, клеветническими, оскорбляющими нравственность, демонстрирующими (или являющимися пропагандой) насилие и жестокость, нарушают права интеллектуальной собственности, пропагандируют ненависть и/или дискриминацию людей по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам, содержат оскорбления в адрес каких-либо лиц или организаций, содержат элементы (или являются пропагандой) порнографии, разъясняют порядок изготовления, применения или иного использования наркотических веществ или их аналогов, взрывчатых веществ или иного оружия;

- выдавать себя за другого человека или представителя организации и/или сообщества без достаточных на то прав, в том числе за сотрудников Исполнителя, а также применять любые другие формы и способы незаконного представительства других лиц;

- передавать любым способом какие-либо материалы, содержащие вирусы или другие компьютерные коды, файлы или программное обеспечение, предназначенные для нарушения, уничтожения либо ограничения функциональности любого компьютерного или телекоммуникационного оборудования, или программное обеспечение, для осуществления несанкционированного доступа, в том числе путем размещения ссылок на вышеуказанную информацию;

- иным образом нарушать требования законодательства Республики Беларусь при осуществлении информационного обмена.

9. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

9.1. Присоединение к настоящему Договору связано с обработкой персональных данных Заказчика (физического лица), при этом правовым основанием обработки выступает абзац 15 ст. 6 Закона Республики Беларусь от 7 мая 2021 г. № 99-З «О защите персональных данных» (обработка на основании договора с субъектом персональных данных).

9.2. Политика обработки персональных данных Исполнителя размещена на сайте и доступна по ссылке <https://iconcierge.by/privacy-policy>.

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

10.1. За неисполнение, либо ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору виновная Сторона несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь, с учетом особенностей, установленных настоящим Договором.

10.2 Исполнитель не несет ответственности за:

- вред, причиненный жизни и здоровью Заказчика по его собственной вине в случае несоблюдения им правил техники безопасности в момент оказания Услуги;
- несоответствие фактически предоставленных Услуг субъективным ожиданиям и представлениям Заказчика о таких Услугах.
- вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу Заказчика по вине третьих лиц.

11. ФОРС-МАЖОР

11.1. Сторона не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору, если докажет, что их надлежащее исполнение стало невозможным вследствие действия возникших после заключения договора чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств (форс-мажор): стихийных бедствий (землетрясения, наводнения, ураганы и др.), аварий и катастроф, эпидемий, войн и военных действий, гражданских беспорядков, забастовок, террористических актов, действий (решений) государственных и местных органов власти, направленных на ограничение поставок, оказание услуг, выполнения работ, свободного перемещения товаров и/или рабочей силы, закрытие границ, т.п.

12. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В ДОГОВОР

12.1. Настоящий Договор считается заключенным с момента совершения Заказчиком акцепта в соответствии с п.1.5 настоящего Договора и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств в рамках активированного Пакета услуг.

12.2. Заказчик вправе заключать Договор неограниченное количество раз.

12.3. Исполнитель вправе вносить изменения в Договор без согласия Заказчика.

12.4. Вносимые изменения (новая редакция Договора) размещаются Исполнителем на сайте не позднее 3 (трех) дней до вступления их в действие.

12.5. Заказчик самостоятельно отслеживает действующую редакцию Договора на сайте Исполнителя.

13. ПРЕТЕНЗИИ. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

13.1. Жалобы и претензии в отношении оказываемых Исполнителем Услуг Заказчик может направить по телефону +375 44 503 03 03 или по электронному адресу: info@iconcierge.by, а также почтой по адресу ООО «Ай-Консьерж Ассистанс», 220088, г. Минск, а/я 6.

13.2. При возникновении у Заказчика претензий к количеству, качеству, порядку и условиям предоставления товаров, работ, услуг Партнерами, возникших при оказании Услуг, Заказчик направляет соответствующие претензии непосредственно Партнеру. В случае предъявления претензий со стороны Заказчика Партнерам, Исполнитель обязуется оказывать содействие в их разрешении.

13.3. Споры и разногласия, возникающие при исполнении настоящего Договора, будут решаться путем переговоров между Сторонами.

13.4. В случае если возникшие между Сторонами споры и разногласия не могут быть урегулированы в претензионном порядке, спор подлежит рассмотрению в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

14. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

14.1. Стороны безоговорочно соглашаются с тем, что настоящей Договор заключен по юридическому адресу нахождения Исполнителя.

14.2. Стороны безоговорочно признают юридическую силу текста настоящего Договора.

14.3. Настоящий Договор остается в силе в случае изменения реквизитов Сторон, изменения их учредительных документов, включая, но, не ограничиваясь, изменением собственника, организационно-правовой формы и др. Исполнитель вправе передать права и обязанности по Договору другому лицу.

14.4. К настоящему Договору применяется право Республики Беларусь.

14.5. Если какое-либо условие настоящего Договора является или станет недействительным (неисполнимым), это не влечет недействительности прочих условий настоящего Договора, если можно предположить, что Договор был бы заключен и без включения недействительной части. Исполнитель обязуется заменить недействительное (неисполнимое) условие таким условием, которое наиболее полно соответствует результату, которого Стороны настоящего Договора изначально стремились достичь в недействительном (неисполнимом) условии. То же самое действует в отношении возможных пробелов правового регулирования.

14.6. Вся информация, представленная на сайте Исполнителя, в том числе текстовая информация, графические изображения, рекламные материалы, логотипы, товарные знаки, является собственностью Исполнителя и (или) иных правообладателей, и не может быть использована третьими лицами без письменного согласия Исполнителя и (или) иных правообладателей.

15. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Общество с ограниченной ответственностью «Ай-Консьерж Ассистанс»
(ООО «Ай-Консьерж Ассистанс»)

Юридический адрес: 220088, г. Минск, ул. Соломенная, д.23а, помещение №16, каб. № 16-17

Почтовый адрес: 220088, г. Минск, а/я 6

УНП 193826454

р/с BY31 МТВК 3012 0001 0933 0013 0075

в ЗАО «МТБанк» SWIFT: МТВКBY22

220007, г. Минск, ул. Толстого, 10

Тел.+375 44 503-03-03

E-mail: info@iconcierge.by

Пакет услуг консьерж-сервиса «Премиум»

Услуги, включенные в Пакет услуг:

1. Путешествия

бронирование билетов на любой вид транспорта;
подбор вариантов размещения;
отслеживание времени вылета/прилета самолета;
онлайн-регистрация на авиарейсы;
помощь в подборе мобильного оператора на время путешествия;
предоставление информации о странах (правила въезда, особенности культурных традиций и меры безопасности, список необходимых вакцинаций для въезда в страну);
предоставление информации о получении визы, адреса и телефоны консульств, посольств, визовых центров и визовых агентств;
подбор трансфера, такси;
поиск арендного автомобиля;
экстренная связь с неотложными службами;
подбор туров (в том числе и специализированных) и экскурсий;
информационная поддержка при утере багажа, документов, ценностей;
информационная поддержка при задержке или отмене рейса.

2. Информационная поддержка

уточнение информации о месторасположении, времени работы и номеров телефона запрашиваемого учреждения (магазина, медицинского центра, спа-салона, банка и т.д);
уведомление о курсах валют;
уведомление о погоде;
передача срочных сообщений (позвонить/написать человеку от имени клиента);
уточнение общей информации в банках, страховых и лизинговых организациях;
уточнение общей информации об аукционах и клубах (сообществах) в открытых источниках;
подбор необходимой информации о учреждении образования.

3. Товары

поиск товара в открытых источниках;
уточнение информации о наличии товара в определенном магазине и возможности его доставки/приобретения;
помощь в поиске эксклюзивных ювелирных украшений, редких моделей игрушек, антиквариата, картин, коллекционных изданий в открытых источниках;
подбор организаций по доставке продуктов, блюд из ресторанов;
помощь в организации доставки цветов / подарков;
уточнение информации о наличии лекарств в аптеках, также возможность доставки (в соответствии с законодательством РБ).

4. Досуг

общая информация о ресторанах, барах, клубах (в том числе специализированной направленности);
предоставление информации об афише кинотеатров / театров / выставочных пространств;
уведомление о спортивных и культурных мероприятиях;
бронирование билетов / мест / столиков;
подбор вариантов проведения досуга (список мероприятий в городе);
подбор и бронирование частных самолетов/бизнес джетов, вертолетов, яхт;

подбор мастер-классов (в том числе и выездных), шоу-программ, курсов, детских мероприятий;

уточнение информации о приглашении знаменитостей на мероприятия.

5. Услуги бизнес-характера

подбор организаций по курьерской доставке документов;

услуги секретаря (выставление напоминаний);

подбор переводчика для переговоров;

подбор офиса и офисного оборудования, мебели;

поддержка в организации бизнес-мероприятий (поиск помещения для аренды, кейтеринга, ведущего);

подбор юристов, нотариусов и адвокатов;

подбор специалистов, сопровождающих сделку, независимых оценщиков;

подбор охранных агентств.

6. Авто

организация эвакуации автомобиля;

организация технической помощи на дороге (запуск двигателя от внешнего источника, замена колеса на запасное, подвоз топлива, услуга выездного шиномонтажа и подзарядки электромобилей);

организация услуги «Трезвый водитель»;

организация перевозки автомобиля на сверку в ГАИ;

помощь в организации сезонного шиномонтажа;

поиск и предоставление информации о наличии и стоимости определенной запчастей;

подбор и запись на мойку/диагностику авто в ДЦ/СТО;

консультация о порядке действий при ДТП;

информация о порядке прохождения медицинской комиссии;

информация о порядке замены водительского удостоверения;

информация о порядке получения автомобильной лицензии;

предоставление контактной информации и данных о режиме работы АЗС, СТО, дилерских центров;

консультация по составлению извещения о ДТП (европротокол);

обеспечение полезной информацией об очередях на пограничных переходах Республики Беларусь;

запись на тест-драйв;

подбор презентаций новых автомобилей;

подбор организаций по предоставлению подменных автомобилей в аренду на срок ремонта автомобиля;

подбор детейлинговых агентств;

поиск и предоставление информации о наличии и условиях приобретения автомобилей в дилерских центрах;

поиск организаций по сезонному хранению велосипедов, колес.

7. Дом

подбор специалистов узкой направленности (ремонт, отделка, дизайн);

подбор клининговых служб, химчисток, ремонта одежды;

подбор «мастера на час»;

помощь в поиске квалифицированной няни для Вашего ребенка («на час» или на регулярной основе);

содействие в организации переезда (подбор компаний по перевозке);

подбор домашнего персонала (гувернантка, личный повар, дизайнер, садовник, горничная и т.д.);

поиск кулинарных рецептов;

подбор курьерских служб, доставки воды;

подбор риелторов;

поиск и предоставление информации о наличии и возможности доставки мебели, бытовой техники.

8. Красота и здоровье

помощь в поиске и подборе личного стилиста и бьюти-специалиста;
подбор сведений и запись в салоны красоты, SPA-центры, фитнес клубы, санаторно-оздоровительные организации;
запись на прием к врачу;
вызов врача на дом;
помощь в подборе сиделок;
подбор курсов для беременных;
подбор персонального ассистента по шоппину.

9. Домашние животные

информация о ветеринарных клиниках, аптеках, зоомагазинах и товарах для животных;
подбор такси для домашних животных;
запись к ветеринару или грумеру;
поиск гостиницы для домашних животных;
поиск профессионального дрессировщика / кинолога;
поиск зооняни, специалиста по выгулу собак;
подборка актуальных шоу и выставок домашних животных;
подбор организаций по международной перевозке домашних животных;
уточнение информации о наличии аксессуаров в зоомагазинах.

10. Праздники

помощь в организации мероприятий (подбор ведущего, музыкантов, event-агентств, кейтеринга, мест для проведения мероприятия);
помощь в поиске и подборе подарков;
поздравление от имени Заказчика по телефону или в мессенджере;
подбор кондитерских, оформление доставки кондитерских изделий по заказу Заказчика.

11. Прочее

Wake-up call (звонок с целью пробуждения);
«Мне как обычно» (заказ стандартного продукта/услуги на постоянной основе);
«Все хорошо» (звонок близкому Заказчика для уточнения состояния здоровья).

Зона покрытия для оказания услуги: весь мир, при наличии технической возможности.

Порядок запроса выбранной услуги:

После акцепта Заказчиком договора-оферты Исполнитель направляет Заказчику приветственное сообщение, которое подтверждает активацию Пакета услуг.

Заказчики могут воспользоваться консьерж-сервисом путем направления устных запросов по круглосуточному многоканальному номеру телефона: +375 44 503 03 03, а также путем направления письменных запросов в мессенджерах (Viber, WhatsApp, Telegram) по этому же номеру телефона, а также по электронной почте info@iconcierge.by.

Порядок запроса услуги указан в договоре-оферте и приветственном сообщении Исполнителя, направленном по номерам мобильных телефонов Заказчиков, указанных при подключении услуги в программном обеспечении Исполнителя.

Срок действия услуги:

- Пакет услуг «Премиум» 1 месяц – 30 календарных дней с момента активации;
- Пакет услуг «Премиум» 6 месяцев – 180 календарных дней с момента активации;
- Пакет услуг «Премиум» 1 год – 365 календарных дней с момента активации.

Услуги становятся доступными Заказчику на следующий рабочий день после присоединения к договору-оферте и оплаты стоимости Пакета услуг.

Стоимость услуги:

- Пакет услуг «Премиум» 1 месяц – 190,00 (сто девяносто) белорусских рублей;
- Пакет услуг «Премиум» 6 месяцев – 770,00 (семьсот семьдесят) белорусских рублей;
- Пакет услуг «Премиум» 1 год – 1 350,00 (одна тысяча триста пятьдесят) белорусских рублей.

Стоимость услуги определена без НДС. Исполнитель не является плательщиком НДС в соответствии с п.п. 1.2. п.1 ст 326 Налогового кодекса Республики Беларусь (особенная часть).

* поддержка 24/7 по любым вопросам автомобильной тематики по короткому номеру 116.

Порядок и условия предоставления Услуг

1. В целях получения Услуг Заказчик ознакомливается и соглашается с Договором, Порядком и условиями предоставления Услуг (далее – Порядок предоставления Услуг) путем проставления соответствующей отметки в чек-боксе на Сайте при оформлении покупки выбранного Пакета услуг.
2. Оплата Пакета услуг является активацией Пакета услуг. Исполнитель подтверждает активацию Пакета услуг путем направления Заказчику приветственного SMS-сообщения.
3. Текст приветственного сообщения: «Вас приветствует i-Concierge! Тел., мессенджеры: +375 44 503 03 03 Всегда рядом с Вами! Условия и порядок предоставления услуг и Политика обработки персональных данных находятся на сайте www.iconcierge.by» направляется Исполнителем Заказчику посредством отправки SMS-сообщения и (или) посредством мессенджеров (Viber, WhatsApp, Telegram) по номерам мобильных телефонов, предоставленных Заказчиком Исполнителю.
4. Услуги становятся доступными Заказчику на следующий рабочий день после активации Пакета услуг.
5. При подаче Заявки на получение услуг Заказчик обязан предоставлять достоверную информацию, в противном случае Заказчику может быть отказано в предоставлении услуг и любые последующие операции могут быть признаны недействительными. Обязанность Заказчика по предоставлению достоверной информации сохраняется за ним на протяжении всего срока обслуживания Исполнителем. Заказчик обязуется уведомлять Исполнителя в случае изменения каких-либо данных, предоставленных им.
6. Обслуживание Заказчика является персональным. Заказчик не вправе передавать свои права третьим лицам. Клиент несет ответственность за то, чтобы никто, кроме него самого, не пользовался услугами, предоставляемыми Исполнителем.
7. Заказчик может воспользоваться услугами Исполнителя путем направления запросов через контакт-центр Исполнителя по круглосуточному многоканальному номеру телефона: +375 44 503 03 03; в мессенджерах (Viber, WhatsApp, Telegram) по круглосуточному многоканальному номеру телефона: +375 44 503 03 03; по электронной почте info@iconcierge.by.
8. Запросы Заказчика обрабатываются Исполнителем круглосуточно без выходных и праздничных дней.
9. Услуги предоставляются Исполнителем по всему миру (при наличии технической возможности) на русском и/или английском языках.
10. Количество обращений Заказчика за оказанием Услуг в период действия активированного Пакета услуг: без ограничений.
11. Телефонные звонки в контакт-центр Исполнителя записываются с целью обеспечения контроля качества обслуживания. Исполнитель предупреждает Заказчика о ведении записи разговора до его начала.
12. Рассылки информационного и рекламного характера, в том числе содержащие предложения услуг Исполнителя для Заказчика, возможны при наличии согласия Заказчика.
13. Исполнитель по запросу Заказчика оказывает только Услуги, включенные в Пакет услуг, носящие законный и нравственно приемлемый характер.
14. Исполнитель имеет право прекратить предоставление любой из Услуг Заказчику либо отказаться от предоставления запрошенных Заказчиком Услуг в случае если предоставление запрошенной Услуги связано с нарушением законов Республики Беларусь или законов иных государств, где непосредственно производится оказание Услуги, а также правил или морально-этических норм, установленных в Республике Беларусь или в государстве оказания Услуги.

15. В случае, если Заказчиком неоднократно (2 и более раз) запрашиваются Услуги, не отвечающие требованиям, указанным в п.13. Порядка предоставления Услуг, то Исполнитель вправе отказаться от дальнейшего выполнения Договора в одностороннем внесудебном порядке.

16. В случае невозможности выполнения запроса Заказчика по независящим от Исполнителя причинам, Исполнитель информирует Заказчика об этом в кратчайшие сроки (не позднее 2 (двух) часов с момента возникновения причины) при наличии технической возможности.

17. Для оказания Услуг Исполнитель вправе привлекать Партнеров, без согласования с Заказчиком, за исключением случаев, когда Заказчиком запрошены Услуги конкретного Партнера.

18. Партнеры, привлекаемые при оказании Услуг, самостоятельно несут ответственность за предоставление Заказчику выбранных им услуг, товаров и предложений. Исполнитель может взаимодействовать с Партнерами в интересах Заказчика.

19. Партнеры при предоставлении Услуг вправе применять собственные правила и условия, которые Заказчику необходимо соблюдать.

20. При заказе товаров, работ, услуг, либо получении возможности воспользоваться предложениями от Партнера, Заказчик самостоятельно оплачивает товары, работы, услуги. Однако Исполнитель может направить Заказчику ссылку на прямую оплату товаров, работы, услуги Партнера.

21. В отношении Партнеров Исполнителя, информация о которых представлена на сайте, Заказчику могут предоставляться преференции в соответствии с Программой лояльности Исполнителя. Условия предоставления преференций указаны на сайте.

22. Заказчик удостоверяет, что все данные, предоставленные им Исполнителю в целях резервирования, заказа или приобретения товаров, работ, услуг являются достоверными, что Заказчик является держателем используемой им банковской платежной карты, и что на ней достаточно средств для оплаты стоимости заказываемого товара или услуги. Исполнитель не запрашивает данные о картах и их номерах у Заказчика, Заказчик производит платежные операции самостоятельно.

23. В случае отказа Заказчика от Услуги, выполнение которой уже началось, Заказчик самостоятельно несет последствия такого отказа в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

24. Приобретение товаров, работ, услуг через сайт Партнера.

24.1. При отсутствии в наличии заказанного товара или услуги Партнер вправе предложить Заказчику в качестве замены аналогичные товары или услуги по характеристикам и категории, однако Заказчик вправе отказаться от замены и получить полный возврат средств от Партнера.

24.2. Все описания предлагаемых товаров, работ, услуг утверждаются соответствующими Партнерами. Исполнитель не несет ответственности за недостоверные или вводящие в заблуждение описания товаров, работ, услуг. Внешний вид товаров может незначительно отличаться от приведенных изображений, однако Исполнитель прилагает все возможные усилия для обеспечения максимальной достоверности описаний товаров, работ, услуг.

25. Услуги по организации поездок.

25.1. В отношении любых услуг, информация о которых была предоставлена Исполнителем, включая билеты и путевки, действуют правила и условия турагентства, туроператора, Партнера.

25.2. Заказчик осознает и понимает, что Исполнитель не является уполномоченным турагентством или туроператором и действует исключительно в качестве источника информации.

25.3. Любые претензии, жалобы и нарекания в отношении качества услуги, оказанной Партнером, должны предъявляться соответствующему Партнеру.

26. Услуги по организации посещения ресторанов и клубов и иных мероприятий.

26.1. Исполнитель может оказывать услугу Заказчику по резервированию мест в ресторанах, клубах, иных заведениях по указанию Заказчика. При необходимости внесения

залогов (депозитов, предоплаты и других платежей) Заказчик вносит указанные платежи самостоятельно.

27. Билеты.

27.1. Исполнитель оказывает услуги в сфере поиска и подбора билетов на любые мероприятия. Такие услуги предоставляются Исполнителем самостоятельно либо через билетные кассы (билетных операторов), с которыми он сотрудничает, а также при поддержке Партнеров при наличии возможности. Заказчик понимает, что стоимость приобретаемых таким образом билетов может быть выше номинальной на сумму сервисного сбора.

27.2. Заказчик также принимает, что в ряде случаев все операции по продаже являются окончательными, после приобретения Заказчиком билетов возврат средств и отмена брони не производятся, если это не предусмотрено правилами оказания услуг Партнера. Исполнитель информирует Заказчика об условиях бронирования, последствиях отмены брони. Возможность возврата билетов или отмены брони определяется исключительно Партнером, оказывающим данные услуги.

28. Помощь на дорогах (технический ассистанс).

28.1. Услуги технического ассистанса предоставляются на дорожных коммуникациях в населенных и вне населенных пунктов и предполагает нормальные географические, климатические и дорожные условия. В местах без твердого дорожного покрытия услуга предоставляется только при условии возможности свободного подъезда, безопасности передвижения по этому покрытию и, если вход на данную территорию не противоречит закону.

28.2. Услуга эвакуации транспортного средства не предполагает обязательного высвобождения застрявшего транспортного средства (в тяжелом грунте, в сугробах, кюветах, паркингах с ограниченным пространством и пр.). В случае, если при подаче заявки Заказчик не сообщил Исполнителю о необходимости высвобождения застрявшего транспортного средства при эвакуации, то решение о возможности оказания такого рода Услуг принимает представитель Исполнителя (Партнера) непосредственно на месте действия в зависимости от обстоятельств и с учетом характера необходимых действий. Услуги по извлечению транспортного средства в этом случае расцениваются как отдельные Услуги и подлежат дополнительной оплате.

28.3. В случае если Заказчик предоставил недостоверную информацию о состоянии или месте нахождения транспортного средства, что привело к невозможности организации услуги, а также в случае отказа Заказчика от услуги после приезда (выезда) представителя Исполнителя (Партнера) по заявке Заказчика, Заказчик обязуется оплатить фактически понесенные Исполнителем (Партнером) расходы: стоимость пробега транспортного средства, направленного для эвакуации и технической помощи, в обе стороны в соответствии с действующими тарифами Исполнителя (Партнера), стоимость проезда по платной дороге (в случае, если такой проезд осуществлялся), а также неустойку за ложный вызов в соответствии с Прейскурантом Исполнителя.

28.4. В случае если Заказчик предоставил недостоверную информацию о месте нахождения транспортного средства, что привело к увеличению фактического расстояния (километража) до места оказания услуги и, соответственно, изначальной стоимости услуги, Заказчик оплачивает стоимость Услуги с учетом соответствующих изменений.

28.5. Услуга эвакуации транспортного средства не предполагает необходимости эвакуации прицепа. Данная услуга учитывается и оплачивается отдельно.

29. Ответственность.

29.1. 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 Заказчика. Предоставляя Заказчику какие-либо товары, работы или услуги, поставляемые Партнером, Исполнитель выступает агентом Заказчика по приобретению таких товаров или услуг. Исполнитель обязуется проявлять разумную предусмотрительность при выборе Партнера и контролировать размещение заказа в соответствии с пожеланиями Заказчика. 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, однако может предоставить информацию о мнении и отзывах иных физических лиц, доступные в открытых источниках. Заказчику 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 Партнером на предмет приобретения товаров, работ, услуг.

29.2. Заказчик вступает в договорные отношения на предмет приобретения товаров, работ, услуг только с соответствующим Партнером. Все претензии и жалобы по качеству товаров, работ и услуг Партнера должны предъявляться Партнеру.

29.3. Исполнитель не несет ответственности за товары, работы и услуги, а также за какие бы то ни было аспекты взаимоотношений между Заказчиком и каким-либо конкретным Партнером. Тем не менее, Исполнитель обязуется приложить все разумные усилия для содействия Заказчику во взаимоотношениях с Партнером.

29.4. Заказчик принимает тот факт, что любые договорные отношения, в которые он вступает с любым из Партнеров, являются независимыми. Настоящим Исполнитель полностью снимает с себя любую ответственность за любое действие или бездействие любого Партнера, а также за любые убытки, понесенные Заказчиком в результате какого-либо действия или бездействия Партнера, если это не вызвано действием или бездействием Исполнителя.

29.5. Исполнитель не несет ответственности за какие-либо убытки, расходы, затраты и ущерб любого характера (прямого или косвенного), возникшие в результате виновных действий Заказчика на основании информации и рекомендаций, предоставленных Исполнителем, результатом которых явилась поставка Заказчику товаров или выполнение работ, оказание ему услуг Партнером. Вместе с тем Исполнитель несет ответственность за достоверность и полноту сообщенной Заказчику информации.

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

29.7. Исполнитель не несет перед Заказчиком ответственности за какие бы то ни было убытки, ущерб, затраты, расходы и другие обстоятельства, требующие возмещения, возникшие в результате размещения заказов для лиц, не имеющих прав пользоваться Услугами, предоставляемыми Исполнителем. Помимо этого, лица, не имеющие прав пользоваться Услугами, предоставляемыми Исполнителем, 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.

29.8. Исполнитель не несет перед Заказчиком ответственности и не будет считаться нарушившим Договор 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 (форс-мажор).

30. Исполнитель вправе изменять настоящий Порядок предоставления Услуг и обязуется своевременно уведомлять Заказчика обо всех изменениях посредством размещения информации на сайте.

31. Продолжение пользования услугами, предоставляемыми Исполнителем, означает принятие Клиентом измененного Договора и Порядка.

32. Исполнитель не принимает на себя ответственности за содержание любых других приложений и веб-сайтов, которые не указаны в Правилах и на которых размещены ссылки на Исполнителя, 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 приложениях и сайтах. Размещение гиперссылок на такие сторонние сайты и приложения не означает, что Исполнитель одобряет их содержание или имеет какое-либо отношение к их владельцам.

33. Жалобы и претензии к Услугам Исполнителя Заказчик может направить по телефону +375 44 503 03 03 или по электронному адресу: info@iconcierge.by, а также почтой по адресу ООО «Ай-Консьерж Ассистанс»: 220088, г. Минск, а/я 6.