affluence

У приватности один поверенный

.

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Заключая с Исполнителем (ООО «ЭФФЛЮЭНС») договор после получения Исполнителем абонентской платы, Заказчик становится членом Клуба («Член Клуба»). Как Член Клуба, Заказчик обязуется во всякое время соблюдать данные Правила оказания Услуг, в дальнейшем «Правила». При заказе товаров, работ, услуг (которые совместно или по отдельности далее именуются «Услуги», если из контекста явно не следует иное) у Исполнителя, Заказчик соглашается, с тем, что его заказ будет исполнен в соответствии с данными Правилами. В тексте Правил, термины «Исполнитель» и «Клуб» признаются равнозначными. Также признаются равнозначными термины «Заказчик» и «Член Клуба».

ЦЕЛИ КЛУБА

Целями участия в Клубе являются взаимный обмен и обогащение Членов Клуба, самого Клуба компетенциями, мнениями, идеями и суждениями, связанными с оказанием Услуг, а также возможность получения Членами Клуба наилучших условий и привилегий со стороны поставщиков и партнеров Клуба по всему миру.

Клуб оказывает содействие самореализации Членов Клуба, установление их личных и деловых контактов, обеспечение поставщиками и партнерами Клуба привилегированных условий при приобретении Заказчиками Услуг Клуба.

1. ПРАВИЛА КЛУБА

1.1. Принятие любого лица в Члены Клуба осуществляется при заключении с Исполнителем договора. Член Клуба может рекомендовать для принятия в Члены Клуба других лиц, которые, по его мнению, заинтересованы в членстве и будут добросовестно соблюдать настоящие Правила.

1.2. Заключая договор, претенденты на вступление в Клуб обязаны предоставлять достоверные сведения; в противном случае, эти обстоятельства могут повлечь отказ Клуба от исполнения заказов на предоставление Услуг или товаров поставщиков. В случае если Заказчик отказывается от ранее данных Исполнителю заявок, подлежат возврату денежные средства, уплаченные Заказчиком ранее во исполнение такой заявки, кроме случаев, когда условия бронирования и/или продажи соответствующего товара, выполнения работы, оказания Услуги не предусматривают возврат денежных средств, уплаченных в счет их будущего осуществления. В любом из вышеуказанных случаев Клуб оставляет за собой право попросить Заказчика возместить или удержать из денежных средств, ранее оплаченных Заказчиком в счет исполнения его заявки, сумму в размере фактически понесенных расходов Клуба и/ или поставщика соответствующих товаров/работ/услуг, связанных с исполнением заявки Заказчика, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Член Клуба обязуется предоставлять достоверные сведения о себе и в дальнейшем, а также информировать Клуб обо всех изменениях в предоставленной ранее информации. Заказчик может указать псевдоним, под которым хотел бы быть известным

сотрудникам Клуба, в частности тем, кто оказывает Заказчику услуги «персонального помощника» как указано ниже.

В свою очередь Клуб гарантирует, что предпримет все возможные меры для защиты предоставленных Заказчиком данных. Вся предоставленная Заказчиком информация будет строго конфиденциальной и не будет, за исключением случаев, установленных применимым правом, без разрешения Заказчика, использоваться ни для каких других целей, кроме обеспечения Заказчику, как Члену Клуба самого высокого уровня обслуживания во исполнение ранее заключенного договора.

1.3. Членство в Клубе является персональным. Заказчик ответственен за то, чтобы никто не пользовался его Членством. В случае если Заказчик нарушит данное правило, Клуб оставляет за собой право потребовать компенсацию Клубу и/или Поставщику в полном объёме скидок/льгот, которыми воспользовалось третье лицо, используя Членство Заказчика, а Заказчик в этом случае обязан осуществить соответствующие выплаты. В случае если Заказчик умышленно и/или по небрежности допустил вышеуказанные нарушения неоднократно, то Исполнитель вправе в одностороннем порядке расторгнуть с Заказчиком договор.

Исполнитель оставляет за собой право отказывать в реализации запросов, поступающих от членов Клуба, в случае если такие запросы направлены на оказание Услуг членам семьи Членов Клуба. Если же такие запросы будут приняты, и если Клуб и Заказчик достигнут договоренности, что такой запрос подлежит дополнительной оплате Заказчиком, то Заказчик согласовывает с Клубом стоимость и порядок осуществления дополнительной оплаты за реализацию такого запроса по электронной почте и/или телефону, что считается надлежащим согласованием. В последующем Клуб вправе также предоставить Заказчику для подписания на бумажном носителе соответствующий договор и/или приложение/дополнительное соглашение договору, на основании которого осуществляется обслуживание Заказчика Клубом. В случае если реализация заявки связана с оказанием дополнительных услуг, Клуб может взять на себя организацию поездок как для Члена Клуба, так и для сопровождающих его лиц: членов семьи и обслуживающего персонала (за исключением визовой поддержки и оформления паспортов), согласно оплаченному Заказчиком абонементу или в рамках дополнительного соглашения между Клубом и Заказчиком. При этом специальные условия обслуживания гарантируются только Членам Клуба.

1.4. Оставаясь Членом Клуба, Заказчик тем самым подтверждает своё согласие соблюдать данные Правила в течение срока обслуживания – срока действия договора. Клуб оставляет за собой право вносить изменения в настоящие Правила, предварительно уведомляя об этом Членов Клуба. Заказчик подтверждает, что прочитал данные Правила и согласен соблюдать их.

2. ЧЛЕНСКИЕ ВЗНОСЫ, ПРЕКРАЩЕНИЕ И ВОЗОБНОВЛЕНИЕ ЧЛЕНСТВА

2.1. Под членскими взносами в настоящих Правилах понимается абонентская плата, согласно выбранного Заказчиком пакета абонентского обслуживания, указанного в договоре абонентского обслуживания. Абонентская плата является вознаграждением Клуба, позволяющим ему осуществлять подготовку и оказание Услуг Заказчику. Абонентская плата также является платой Заказчика за предоставленные Заказчику, компетенции, идеи, опыт, льготы, связанные с оказанием Услуг.

2.2. В случае досрочного прекращения срока обслуживания Заказчика, вопрос о возврате членских взносов решается в порядке, установленном законодательством.

2.3. Членские взносы уплачиваются после заключения договора, согласно его условиям, на основании которого будет оказываться обслуживание Заказчика. Членские взносы уплачиваются ежегодно, в начале очередного периода членства (то есть путем предоплаты) или в ином порядке, предусмотренном договором.

3. ПРЕИМУЩЕСТВА ЧЛЕНСТВА

3.1. Являясь Членом Клуба, Заказчик пользуетесь всеми льготами, клубными привилегиями и специальными предложениями, перечисленными в информационных изданиях Клуба. Информация, предоставляемая Клубом своим Заказчикам, формируется исключительно на основании описания предоставляемых льгот, утвержденного соответствующими поставщиками и/или партнерами, предоставляющими данные льготы.

3.2. Клуб ставит своей целью обеспечить постоянное действие льгот, входящих в состав программы лояльности, а также продолжает работу над расширением их спектра с тем, чтобы Заказчики могли получать максимум преимуществ от Членства в Клубе. Если какая-либо из льгот прекращает свое действие, Клуб приложит все усилия к тому, чтобы предложить Заказчикам равноценную замену. Однако Клуб не несёт ответственности за это, равно как и за действия третьих лиц.

4. ВОЗМОЖНОСТИ ЧЛЕНОВ КЛУБА ПО ПРИОБРЕТЕНИЮ УСЛУГ

4.1. После того, как Заказчика приняли в Члены Клуба, Заказчик получает право делать заказы по телефону, электронной почте, иными способами, согласованными с Клубом. Сотрудники Клуба вправе общаться с Заказчиком лично, в случае если они сочтут, что в конкретном случае такое личное общение целесообразнее, чем общение через указанное Заказчиком контактное лицо.

4.2. Клуб предоставляет Услуги, перечисленные в настоящих Правилах, информационных изданиях Клуба (перечень Услуг регулярно обновляется), а также, по требованию, услуги персонального ассистента, равно как и услуги call-центра, что означает, что Заказчик вправе в любое время обратиться в Клуб с просьбой оказать помощь в выполнении любого не противоречащего закону, уместного и благовидного поручения в сфере удовлетворения индивидуальных потребностей и выполнения личных просьб, в том числе предоставление информации, обеспечение присутствия на различных встречах, мероприятиях или в определенных местах, а также доступ к работам и услугам (которые совместно или по отдельности именуются «Услуги», если из контекста явно не следует иное).

4.3. Заказчик вправе поручить общение с персональным помощником любому доверенному лицу — секретарю или ассистенту. Заказчик уведомляет Исполнителя о таком назначенном доверенном лице по телефону Клуба, по электронной почте, или указываете это в Анкете Члена Клуба, если иное не предусмотрено договором, на основании которого Клуб осуществляет обслуживание Заказчика. С момента получения от Заказчика уведомления указания доверенного лица будут для Исполнителя так же важны, как и собственные Заказчика, все подтверждения и согласования, полученные от него, будут иметь такую же силу, как собственные Заказчика.

4.4. Клуб оставляет за собой право прекратить предоставление любой из Услуг и/или отказываться предоставлять затребованные Услуги. Если требуемая Услуга не доступна, то поставщики и/или Клуб оставляют за собой право предложить Заказчику взамен Услугу/информацию об Услуге аналогичных параметров и качества. Все описания Услуг утверждены соответствующими Поставщиками. Клуб не несет ответственности за неточные или вводящие в заблуждение описания Услуг. Сумма стоимости всех Услуг выплачивается по указанию Клуба поставщику или, там где это применимо, Клубу сразу после устного подтверждения размещения заказа. Если Клуб окажется не в состоянии выполнить какой-либо запрос, то Заказчик будет проинформирован об этом.

4.5. Поставщики несут ответственность за предоставление Заказчику Услуг, которые Заказчик выбирает в рамках действующего законодательства. Клуб связывается от имени Заказчика с поставщиками, за исключением случаев, когда Исполнитель сочтёт более уместным, чтобы Заказчик общался с поставщиками напрямую.

4.6. При заказе Услуг, а также при пользовании привилегиями, у Заказчика могут быть затребованы платежные реквизиты, в том числе реквизиты банковской карты оплаты. Если Заказчик обращается к Клубу, к агенту Клуба или иному уполномоченному Клубом лицу с просьбой использовать банковскую карту оплаты в целях осуществления оплаты за предоставленные поставщиком Услуги, то тем самым Заказчик подтверждает свое согласие с тем, что Клуб не несет никакой ответственности за использование банковской карты Заказчика при условии, что Клуб действует в соответствии с инструкциями, выданными Заказчиком в отношении данного поручения. Для списания средств с банковской карты, Заказчик соглашается на процедуру голосовой авторизации в отношении любой возможной операции, согласно которой указания, данные Заказчиком или его контактным лицом по телефону, имеют силу, придаваемую законом письменной сделке. В отдельных случаях телефонные переговоры Заказчика с сотрудниками Клуба и/или его подрядчиками, могут быть записаны любым способом аудиозаписи, и аудиозапись телефонных переговоров может быть использована Клубом при рассмотрении разногласий или споров относительно списания средств с банковской карты Заказчика.

Исполнитель ручается, что вся информация, которую Заказчик предоставляет для осуществления бронирования, размещения заказа или приобретения Услуг, включая персональную информацию, является достоверной, а также что банковская карта, которую Заказчик использует, принадлежит ему, что она действительна, и что на ней достаточно средств, чтобы покрыть стоимость Услуги. В связи с этим при каждой операции Клуб вправе потребовать от Члена Клуба выдать письменную доверенность на списание средств с банковской карты Члена Клуба и/или применить описанную в данных Условиях процедуру голосовой авторизации. В случае отказа или уклонения Члена Клуба от подписания указанной выше доверенности, Клуб вправе отказать Члену Клуба в оказании содействия при заказе или/и оплате соответствующих Услуг.

4.7. По распоряжению Заказчика Клуб может покупать от имени Заказчика Услуги. В случае, когда Клуб выступает в качестве агента Заказчика, дополнительно к стоимости Услуг, Исполнитель имеет право на компенсацию связанных с этим издержек и/или расходов и/или уплату комиссии.

4.8. Заказчик вправе отменять любые заказанные Услуги, предоставление которых, согласно его указаниям, уже началось, на условиях, предусмотренных п. 1.2 настоящих Правил.

4.9. В случае, когда Заказчик пользуетесь Услугами по резервированию мест, в частности, в ресторанах, клубах и прочих заведениях или на мероприятиях, сотрудники Клуба предупредят Заказчика о штрафных санкциях в случае отмены резервирования или неявки (noshow):

Обращаем внимание Заказчика на то, что бронирование столов в ресторанах, в особенности наиболее востребованных, нередко сопряжено с привлечением руководства Клуба и владельцев заведения. Исполнитель будет признателен, если в случае невозможности посетить ресторан Заказчик уведомит об этом своего персонального ассистента не менее, чем за 24 часа до оговоренного времени. В случае неоднократного внесения Заказчиком изменений в бронирование, либо непосещения заведения без своевременного уведомления, ресторан оставляет за собой право применить к Заказчику или Клубу штрафные санкции. Соблюдение данного правила поможет Клубу сохранять хорошие отношения с партнерами и осуществлять бронирования для Заказчика и других членов Клуба без осложнений.

Во избежание неприятных ситуаций, мы рекомендуем соблюдать dress-code ресторана. Большинство ресторанов, в рамках этикета, предполагает ожидание клиента не более 15 минут от времени забронированного столика.

Клуб всегда старается предлагать своим Заказчикам всё самое лучшее, делать всё возможное для комфорта Заказчика. Однако несоблюдение Заказчиками клубных Условий может повредить репутации Клуба, а также повлечь отказ Партнера в содействии при дальнейших бронированиях и запросах на получение приглашений.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

5.1. Клуб ручается, что сотрудники Клуба будут прилагать все возможные усилия, чтобы общаться с Заказчиком максимально добросовестно и профессионально, и, насколько это будет возможно, выполнять все требования и указания Заказчика по мере их поступления в рамках возможностей и Целей Клуба, а также настоящих Условий. Если Клуб предлагает Заказчику Услуги, оказываемые третьими лицами, то в данном случае Клуб выступает в качестве представителя Заказчика по закупкам Услуг. Клуб будет, насколько это возможно, внимательно и тщательно подбирать для Заказчика Поставщиков и следить за тем, чтобы заказы были размещены в соответствии с пожеланиями Заказчика. Клуб даёт советы или рекомендации, делает предложения относительно сотрудничества поставщикам и/или по приобретению Услуг, но при этом Заказчик сам несет ответственность и использует собственный опыт и знания относительно качества, ценности и применимости такой информации и предложений в отношении заключения каких-либо договоров с третьими лицами (поставщиками) на оказание Услуг. Поставщики могут устанавливать собственные сроки и условия, которые Заказчику необходимо соблюдать.

5.2. Договор для Заказчика на поставку Услуг заключается только с определенным Поставщиком. Клуб выступает в качестве посредника/агента для поставщика и, если отсутствуют иные четкие договоренности, то все права Заказчика и средства правовой защиты должны применяться непосредственно в отношении соответствующего поставщика. Ни одно из положений настоящих Условий не наделяет каких-либо третьих лиц какими-либо правами или средствами правовой защиты, возникающих на основании договора между Заказчиком и Клубом.

5.3. Клуб не несет ответственности за Услуги, предоставляемые Клубом в качестве посредника между Заказчиком и поставщиком, а также за любые нюансы взаимоотношений Заказчика с каким-либо конкретным Поставщиком. Однако Клуб окажет Заказчику содействие в любых делах, которые Заказчик ведет с поставщиком.

5.4. Настоящим Заказчик признает, что каждый договор, в том числе устный, который Заказчик заключает с каким-либо из поставщиков, является отдельным договором. Настоящим Клуб снимает с себя всякую ответственность за любое действие или бездействие какого-либо поставщика или за любой ущерб, нанесенный Заказчику в результате любого действия или бездействия поставщика, вне зависимости от того, был ли заключен договор через центр приема заказов по телефону Клуба, либо же он был заключён любым иным способом.

5.5. Клуб не несет ответственности за любые убытки, расходы и издержки или за любой другой ущерб какого либо рода (прямо или косвенно), нанесенный Заказчику вследствие предоставления Услуг либо в результате доверия Заказчика достоверности информации и предложений, предоставленных Клубом в рамках настоящих Условий, и, как результат, — поставкой Заказчику Услуг любыми третьими лицами.

5.6. Клуб не несет перед Заказчиком ответственности за любые убытки, расходы или издержки или по другим претензиям с требованием компенсации, которые возникли в связи с заказами или указаниями Заказчика, которые оказались неполными, неверными или неточными, или были представлены с опозданием или не были представлены вообще, а также явились результатом любых ошибочных действий со стороны Заказчика.

5.7. Клуб не несет перед Заказчиком ответственности, а также не нарушает положений настоящих Условий, если какая-либо задержка выполнения или невыполнение каких-либо обязательств Клуба в отношении предоставления Услуг произошли по причинам, не зависящим от Клуба. Во всех случаях, суммарная компенсация Клуба за нарушение его обязательств перед Заказчиком в рамках настоящих Условий ограничивается размерами оплаченной суммы по последнему действующему абонементу.

5.8. Клуб приложит все усилия, чтобы обеспечить отсутствие вирусов (или других программ, способных нанести ущерб) на Сайте Клуба, однако Клуб не несет никакой ответственности в этом вопросе.

6. ПЕРЕМАНИВАНИЕ СОТРУДНИКОВ КЛУБА

6.1. Запрещено в течение срока обслуживания Заказчика – срока членства в Клубе и в течение трех лет после его прекращения переманивание сотрудников Клуба, что означает запрет на вступление работника Клуба или аффилированного с Клубом лица в трудовые и/или гражданско-правовые отношения с Заказчиком и/или аффилированным с Заказчиком лицом в течение срока, указанного в данном пункте Условий.

7. АВТОРСКИЕ ПРАВА

7.1. Клуб является владельцем или законным преемником всех авторских прав на Сайт, на любые материалы Клуба, выпущенные и/или доставляемые Членам Клуба в печатном, электронном виде или на любых носителях информации.

Клубу принадлежат права на фирменное наименование, и на любые средства индивидуали-зации Клуба, включая используемые Клубом шрифты. Все прочие права на

интеллектуальную собственность защищены. Сайт предназначен исключительно для личного пользования Заказчика. Заказчик не вправе использовать его в коммерческих целях. Клуб не несет ответственности за содержание любых других веб-сайтов, на которые ведут ссылки с Сайта, а также не несет никакой моральной или правовой ответственности за любые убытки или ущерб, который был нанесен или мог быть нанесен в результате использования любой информации, размещенной на сайтах, на которые ведут такие гиперссылки.

8. ВИДЫ АБОНЕНТСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЧЛЕНОВ КЛУБА

8.1. Клуб предоставляет своим Заказчикам следующие пакеты абонентского обслуживания (актуальное и подробное описание каждого пакета отображено на официальном сайте компании www.affluence.pro):

8.1.1. **Пакет «Тревел-консьерж»**

Заявки по данному пакету принимаются от заказчика или уполномоченных им в уведомлении, лиц. Данным видом обслуживания может воспользоваться, в течение срока его действия, сам Заказчик. Обслуживание иных лиц, кроме Заказчика, пакетом не предусмотрено.

Новые заявки на обслуживание и телефонные звонки по данному виду абонемента принимаются сотрудниками Клуба с 9-00 до 21-00 по московскому времени, включая выходные и праздничные дни. Под Заявкой подразумевается приобретение услуг по бронированию: отеля, авиабилета плюс отеля, отеля плюс трансфера в рамках поездки.

Круглосуточная поддержка, в том числе и лайфстайл задач, оказывается в рамках подтверждённой и оплаченной Заявки. В случае если Заказчик имеет персональные скидки, бонусы в виде бесплатных ночей в отелях или любые другие привилегии, которые выгоднее условий коммерческого предложения, предоставленного сотрудниками Клуба, то Заказчик обязан подтвердить более выгодные условия путем их отправки менеджеру Affluence. По данному пакету Заказчик обслуживается у сотрудников Клуба.

Стоимость годового абонемента составляет 280 000 рублей.

8.1.2. **Пакет «Консьерж»**

Заявки по данному пакету принимаются от Заказчика. Данным видом обслуживания может пользоваться, в течение срока его действия, сам Заказчик. Обслуживание иных лиц, кроме Заказчика, пакетом не предусмотрено.

Заявки на обслуживание и телефонные звонки по данному виду обслуживания принимаются сотрудниками Клубом с 9-00 до 23-00 по московскому времени, включая выходные и праздничные дни. По данному пакету Заказчик обслуживается у сотрудников Клуба.

Стоимость годового абонемента составляет 800 000 рублей.

8.1.3. **Пакет «Семейный»**

Заявки по данному пакету принимаются от Заказчика и/или от членов его семьи, общее число которых не более 4-х лиц. Данным видом обслуживания может воспользоваться каждый из 4-х членов семьи в течение всего срока его действия. Обслуживание иных лиц, кроме Заказчика и членов его семьи, пакетом не предусмотрено.

Заявки на обслуживание и телефонные звонки по данному виду обслуживания принимаются сотрудниками Клубом с 9-00 до 23-00 по московскому времени, включая выходные и праздничные дни. По данному пакету Заказчик и члены его семьи обслуживается у сотрудников Клуба.

Стоимость годового абонемента составляет 1 280 000 рублей.

8.1.4. **Пакет «Корпоративный»**

Заявки по данному пакету принимаются от Заказчика и/или от бизнес партнеров, являющихся соучредителями или руководителями одного юридического лица, общее число партнеров не должно превышать четырех. Допускается прием заявок от уполномоченных персональных ассистентов Заказчика и партнеров. Данным видом обслуживания может воспользоваться каждый из 4-х партнеров в течение всего срока действия договора. Обслуживание иных лиц, кроме Заказчика и партнеров, пакетом не предусмотрено.

Заявки на обслуживание и телефонные звонки по данному виду обслуживания принимаются сотрудниками Клуба с 9-00 до 23-00 по московскому времени, включая выходные и праздничные дни. По данному пакету Заказчик и партнеры обслуживается у сотрудников Клуба.

Стоимость годового абонемента составляет 1 800 000 рублей.