

Публичный договор-оферта на оказание услуг Клиентам Общества с Ограниченной Ответственностью «Квинтессенциалли Нова»

I. Общие положения

1.1. Данный документ является официальным предложением (публичной офертой) ООО «Квинтессенциалли Нова» (Далее — Общество) своим потенциальным клиентам и содержит все существенные условия оказания услуг лицам, принимающим условия настоящего договора – оферты, согласно перечня/номенклатуры, приведённой в Приложении №1 к настоящему договору-оферте на веб-сайте Общества по электронному адресу: qrussia.com или quintessentially.ru.

1.2. В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее — ГК РФ), публичная оферта — это содержащее все существенные условия договора предложение, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется на это предложение.

1.3. Акцепт — это ответ лица, которому адресована оферта, о ее принятии (п. 1 ст. 438 ГК РФ). Совершение лицом, получившим оферту, в срок, установленный для ее акцепта, действий по выполнению указанных в ней условий договора (оплата услуг и др.) в безусловном порядке считается конклюдентным согласием указанного лица, с условия настоящего договора – оферты (далее – «Клиента»), и акцептом настоящего договора – оферты согласно п. 3 ст. 438 ГК РФ. Подробно процедура акцепта Клиентом настоящего договора сформулирована в разделе IV. Акцепт оферты.

1.4. В случае принятия изложенных ниже условий Клиент, производящий акцепт данной оферты, становится Принципалом (акцепт оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в оферте).

1.5. Совершая действия по акцепту настоящего публичного договора-оферты Принципал подтверждает свою правоспособность и дееспособность, достижение Принципалом возраста 18 лет, а также законное право Принципала вступать в договорные отношения с Обществом.

II. Термины

В настоящей публичной оферте нижеприведенные термины используются в следующем значении:

Общество — ООО «Квинтессенциалли Нова», действующее в рамках настоящего договора-оферты в качестве Агента, на основании положений Гл. 52 ГК РФ, а в отдельно взятых случаях, в качестве непосредственного Исполнителя, согласно положениям Гл. 39 ГК РФ.

Акцепт оферты — полное и безоговорочное принятие условий настоящего договора-оферты путем осуществления Принципалом формальных действий, выражающих намерение воспользоваться услугами Общества, и/или третьих лиц, найденных Обществом по заявке/поручению Принципала.

Веб-сайт — открытый для свободного визуального ознакомления, публично доступный, принадлежащий Обществу ресурс, размещенный в сети Интернет по электронному адресу qrussia.com или www.quintessentially.ru, посредством которого обеспечивается отображение информации о номенклатуре, порядке оказания, и существенных условиях оказания Услуг Принципалу.

Приложение – предоставляемый в рамках настоящего Договора – оферты в пользование Клиентам Общества компьютерные программные продукты/комплексы программ, принадлежащие на праве собственности/пользования самому Обществу, или третьим лицам, с которыми Обществом заключены юридические значимые соглашения о предоставлении Клиентам Общества права пользования указанными компьютерные программные продукты/комплексы программ.

Договор-оферта — договор между Обществом и Принципалом на оказание Услуг Обществом по перечню/номенклатуре Приложения №1, и согласно Стандарту

обслуживания (Приложение №2), который заключается посредством **Акцепта** настоящего договора-оферты.

Принципал — лицо, осуществившее акцепт настоящего договора-оферты, и являющееся таким образом, согласно положениям Гл. 52 ГК РФ, Принципалом для Общества по заключенному договору оферты.

Заказ — надлежащим образом оформленный запрос Принципала на получение услуг Общества в соответствии с условиями настоящего договора оферты.

Оферта — настоящий документ «Публичный договор-оферта на оказание услуг Клиентам Обществом с Ограниченной Ответственностью «Квинтессенциалли Нова» на сайте www.qrussia.com или www.quintessentially.ru, опубликованный в сети Интернет по электронному адресу: www.qrussia.com или www.quintessentially.ru.

Клиент — дееспособное физическое лицо, достигшее 18 лет, имеющее законное право вступать в договорные отношения с Обществом.

Служба поддержки — специальный отдел Общества, ежедневно и круглосуточно контролирующей поступающие Заказы и поддерживающий обратную связь с Клиентами и Принципалами по телефонам:

Для индивидуальных клиентов: +7 (495) 786 60 60

Для корпоративных клиентов:

+7 (495) 229 88 53

8 800 700 05 66

+7 (495) 775 05 66

+7 (499) 753 10 65

+7 (499) 753 10 63

+7 (495) 777 42 31

+7 (495) 229 23 41

+7 (495) 229 88 62

+7 (495) 236 73 82

+7 (499) 753 10 62

по электронной почте lifestyle@qrussia.com или посредством мобильного приложения ASK24.

III. Предмет оферты

3.1. **Общество** обязуется оказать **Принципалу** услуги согласно перечня Приложения №1, и Стандарта обслуживания (Приложение №2), а также предоставлять право пользование **Приложениями** согласно перечня (Приложение №4), в соответствии с условиями настоящего **договора-оферты**, а **Принципал** обязуется возместить полную сумму товарного кредита, предоставляемого **Обществом** за счёт собственных средств, в рамках надлежащего исполнения поручений/заявок **Принципала**, и/или перечислить сумму денежных средств в размере, согласованном с **Обществом** (указанном в счетах, выставляемых **Обществом**) для оплаты услуг конечных Исполнителей поручений **Принципала**, а также выплатить **Обществу** вознаграждение в размере и порядке, установленном настоящим договором-офертой.

3.2. Настоящий публичный **договор-оферта** считается заключенным (акцепт оферты) с момента получения **Акцепта** Принципала и оформления заказа по форме, установленной в Стандарте обслуживания (Приложение №2), и содержащий установленные в указанном Стандарте обслуживания информационные реквизиты, после чего публичный **договор-оферта** считается базовым документом в официальных взаимоотношениях между **Принципалом** и **Обществом**.

IV. Акцепт оферты.

4.1. Настоящий договор считается заключённым в установленном порядке в том случае, если Клиент производит акцепт данного договора, т.е. совершает нижеследующий порядок действий:

Обращается в консьерж-службу Общества одним из следующих способов:

· по телефонам:

Для индивидуальных клиентов: +7 (495) 786 60 60

Для корпоративных клиентов:

+7 (495) 229 88 53
8 800 700 05 66
+7 (495) 775 05 66
+7 (499) 753 10 65
+7 (499) 753 10 63
+7 (495) 777 42 31
+7 (495) 229 23 41
+7 (495) 229 88 62
+7 (495) 236 73 82
+7 (499) 753 10 62;

- по электронной почте на адреса: lifestyle@qruussia.com;
- через мобильное приложение ASK24.

4.2. По результатам обращения Клиента в консьерж-службу Общества, последнее производит сверку данных, предоставленных Клиентом с данными базы регистрации клиентов Общества, и если Клиент не зарегистрирован в базе регистрации клиентов Общества, или если Клиент зарегистрирован, но хочет оформить пользование услугами Общества на условиях иных, нежели те условия, на которых он уже обслуживается в Обществе, то с данным Клиентом производится согласование Программы обслуживания и тарифа обслуживания, по которым он будет обслуживаться в рамках настоящего договора. Если Клиент уже зарегистрирован в базе регистрации клиентов Общества, и при этом если Клиент не хочет оформить пользование услугами Общества на условиях иных, нежели те условия, на которых он уже обслуживается в Обществе, то данный Клиент не будет являться акцептантом, и, соответственно, стороной настоящего договора.

4.3. В соответствии с тарифом на согласованную с Клиентом Программу обслуживания, Общество выставляет Клиенту счёт на годовую оплату услуг Общества, предоставляемых по настоящему договору в соответствии с согласованной Программой Обслуживания.

4.4. Клиент в течение 3-х банковских дней оплачивает выставленный Обществом счёт на годовое обслуживание по настоящему договору в соответствии с согласованной Программой обслуживания..

4.5. Настоящий договор считается акцептованным Клиентом с даты зачисления на банковский счёт Общества произведённой Клиентом оплаты услуг, предоставляемых Обществом по настоящему договору в соответствии с согласованной Программой обслуживания в течение года.

V. Условия и порядок предоставления услуг

5.1. Для того чтобы воспользоваться услугами **Общества**, **Принципал** в обязательном порядке должен дать конклюдентное согласие с условиями настоящей публичной оферты и стать Клиентом **Общества**, для чего ему достаточно обратиться в Общество по нижеследующим телефонам:

Для индивидуальных клиентов: +7 (495) 786 60 60
Для корпоративных клиентов:
+7 (495) 229 88 53
8 800 700 05 66
+7 (495) 775 05 66
+7 (499) 753 10 65
+7 (499) 753 10 63
+7 (495) 777 42 31
+7 (495) 229 23 41
+7 (495) 229 88 62
+7 (495) 236 73 82
+7 (499) 753 10 62

В своём телефонном обращении в **Общество** Клиент (**Принципал**) предоставляет **Обществу** нижеследующую информацию:

- адрес электронной почты (впоследствии используется как логин);
- ФИО;
- пол;
- дата рождения;
- контактный телефон.

5.2. Клиент (**Принципал**) при оформлении заказа подтверждает достоверность своих личных данных, и принимает на себя всю ответственность за их точность, полноту и достоверность.

5.3. Клиент (**Принципал**) имеет право предоставить возможность оформлять заказы на услуги **Общества** третьим лицам, действующим от своего имени, но за счёт Клиента. Для этого Клиент (**Принципал**) по почте или иным способом направляет в адрес **Общества** подписанное им Уведомление по форме Приложение 3. «**УВЕДОМЛЕНИЕ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПРАВА ЗАКАЗА УСЛУГ ОБЩЕСТВА ТРЕТЬИМ ЛИЦАМ**», где указывает фамилию, имя, отчество, полные паспортные и идентификационные данные физических лиц, которым предоставляется возможность действуя от своего имени, но за счёт Клиента, оформлять в установленном порядке заказы на услуги **Общества**. После акцепта **Обществом** указанного выше Уведомления по форме Приложения 3 к настоящему Публичному договору-оферте, указанным в уведомлении Клиента третьим лицам присваивается идентификационный код, и они получают право оформлять заказы на услуги **Общества** за счёт Клиента (**Принципала**), направившего в адрес **Общества** указанное выше Уведомление по форме Приложения 3 к настоящему Публичному договору-оферте. При этом, Клиент (**Принципал**), направляя в адрес **Общества** подписанное Уведомления по форме Приложения 3 к настоящему Публичному договору-оферте, чётко и однозначно принимает на себя полную материальную ответственность перед **Обществом** за все и любые действия/бездействие третьих лиц, перечисленных Клиентом (**Принципалом**) в Уведомлении по форме Приложения 3, и обязуется возместить **Обществу** любые и все подтверждённые материальные издержки и выплатить установленное **Обществом** вознаграждение.

VI. Расчеты и порядок оплаты.

6.1. При оформлении заказа на услуги согласно Приложения №1 к настоящему договору-оферте, **Принципал** даёт конклюдентное согласие **Обществу** на оплату, в соответствие с условиями настоящего договора-оферты, установленной стоимости конкретной услуги/услуг, предоставляемой третьими лицами или самим **Обществом**, в зависимости от вида оказываемой услуги.

6.2. При этом денежные средства, уплаченные/перечисленные со счетов **Принципалом** или списанные в установленном порядке с банковской карточки **Принципала** на счета **Общества** в размере объявленной уполномоченными представителями **Общества** стоимости соответствующей услуги/услуг, считаются денежными средствами, переданными на ответственное хранение **Обществу**, и находятся в собственности **Принципала** до момента возмещения полной стоимости товарного кредита **Общества** (суммы собственных денежных средств **Общества**, направленных на оплату издержек, связанных с надлежащим исполнением поручений/заказов указанного **Принципала**), и/или оплаты счетов/услуг конечных непосредственных Исполнителей поручений **Принципала**, и списания оставшейся суммы в качестве вознаграждения в доход **Общества**. Из суммы денежных средств, поступившей на расчетные счета **Общества**, только сумма вознаграждения **Общества**, определяемая остаточным способом (после вычета суммы товарного кредита, и/или оплаты конечных непосредственных Исполнителей поручений **Принципала** в размере документально подтверждённой суммы оплаты денежных средств за оказанные/оказываемые услуги **Принципалу** третьими лицами в соответствие с его заказом/поручением), при соблюдении условий настоящего договора-оферты, зачисляется в качестве вознаграждения на счета и в собственность **Общества**. Остальные денежные средства, поступившие на счета **Общества** в соответствии с

условиями настоящего **договора-оферты** являются транзитными активами, предназначенными целевым образом для оплаты услуг конечных Исполнителей поручений **Принципала**, и/или возмещения суммы товарного кредита, предоставляемого **Обществом** **Принципалу** в размере полной суммы оплаты услуг конечных/непосредственных Исполнителей заявок/поручений **Принципала**.

6.3. **Принципал** перечисляет (осуществляется списание с банковской карточки **Принципала**) сумму денежных средств на ответственное хранение **Обществу** в течение времени, указанном после оформления заказа (тайм-лимит), одним из следующих способов:

- оплата с помощью банковской карты;
- оплата банковским переводом по выставленному **Обществом** счету;
- оплата наличными денежными средствами.

6.4. Тайм-лимит оплаты заказа может быть изменен по независящим от **Общества** причинам без предварительного уведомления **Принципала**. В случае неисполнения и/или ненадлежащего исполнения **Принципалом** своих обязательств по оплате услуг в соответствии с условиями настоящего **договора-оферты**, **Принципал** несёт ответственность, предусмотренную положениями действующего законодательства РФ, и к нему могут быть применены любые и всякие законные меры для понуждения к исполнению своих обязательств по оплате услуг.

6.5. В случае оплаты **Принципалом** услуг с помощью банковской карты через интернет, наличными денежными средствами или через системы приема платежей Яндекс.Деньги, фискальные документы по данному заказу можно получить в центральном офисе продаж **Общества** по адресу: 123022 г. Москва, Рочдельская ул., д. 15, стр. 32, или сообщить адрес для отправки документов заказной почтовой корреспонденцией Службе поддержки.

6.6. В случае необоснованного отказа Клиента (**Принципала**) от предоставления услуг, оформленных в соответствии с заказом, сделанным последним **Обществом** или третьими лицами, **Общество** имеет безусловное право начисления и удержания из денежных средств Клиента (**Принципала**), находящихся на счетах **Общества**, суммы фактических издержек, связанных, или вытекающих из надлежащего исполнения своих обязательств по оказанию услуг Клиенту (**Принципалу**) в соответствии с оформленным последним заказом.

6.7. Возврат денежных средств за неосуществленную или не оказанную услугу **Принципалу** осуществляется в соответствии со Стандартами Обслуживания (приложение №2), с которыми **Принципал** мог ознакомиться в ходе прохождения диалога заказа. За отказ от услуги с **Принципала** взимается сбор **Общества**, размер которого устанавливается в соответствии с действующими тарифами **Общества** на проведение такой операции.

VII. Особые условия

7.1. В соответствии с частью 2 статьи 6 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», обработка персональных данных **Принципала**, осуществляется в целях исполнения настоящего договора-оферты работ, одной из сторон которого является **Принципал**. Персональная информация **Принципала** раскрытию не подлежит, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ.

7.2. **Общество** обязуется использовать все личные данные **Принципала** исключительно для оформления продажи соответствующих услуг, идентификации и поддержки **Принципала**. **Общество** обязуется ни при каких условиях не использовать личные данные **Принципала** для несанкционированной рассылки материалов, не относящихся к сделанным Заказам.

VIII. Ответственность Сторон

8.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему публичного **договора-оферты** **Общество** и **Принципал** несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

8.2. **Общество** не несет ответственности за невозможность обслуживания **Принципала** по каким-либо причинам, включая нарушение работы линий связи, неисправность оборудования и т. п.

8.3. **Общество** не несет ответственности за нарушение условий **договора-оферты**, если такое нарушение вызвано действием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), понимаемых в редакции оговорки о форс-мажоре (освобождении от ответственности) Международной Торговой Палаты в редакции Publication ICC № 421(E), включая: действия органов государственной власти, пожар, наводнение, землетрясение, другие стихийные действия, отсутствие электроэнергии и/или сбой работы компьютерной сети, забастовки, гражданские волнения, беспорядки, любые иные обстоятельства, не ограничиваясь перечисленными, которые могут повлиять на выполнение **Обществом** условий настоящей публичной оферты и неподконтрольные **Обществу**.

8.4. **Общество** не несет ответственности за ненадлежащее качество сервиса, предоставляемого в процессе оказания услуги/выполнения работы третьими лицами.

8.5. Споры по исполнению настоящего договора, возникшие по инициативе **Принципала**, подлежат рассмотрению соответствующим судом по месту нахождения **Общества** с соблюдением претензионного порядка. Претензия в письменном виде подлежит направлению по почтовому адресу **Общества**. Срок ответа на претензию 30 рабочих дней с момента получения претензии **Обществом**.

IX. Порядок изменения и расторжения настоящего публичного договора-оферты

9.1. **Общество** оставляет за собой право в любое время вносить изменения в условия настоящего публичного **договора-оферты**, если время вступления изменений в силу специально не оговорено, они начинают свое действие с момента опубликования их на веб-сайте **Общества** по электронному адресу: qrossia.com, quintessentially.ru или в мобильном приложении ASK24.

9.2. **Акцепт**, предоставленный **Принципалом** после внесения изменений в договор-оферту, однозначно понимается **Обществом** и **Принципалом** как согласие с внесенными изменениями.

9.3. Настоящий **договор-оферта** может быть расторгнут в любое время по инициативе **Принципала** или **Общества** путем направления другой стороне соответствующего уведомления письмом по почте.

9.4. **Общество** вправе расторгнуть **договор-оферту** в любое время без предварительного уведомления в случае нарушений **Принципалом** порядка и сроков оплаты услуг.

X. Срок действия договора-оферты

Договор вступает в силу с момента его заключения (**Акцепта**) и действует до момента надлежащего исполнения своих обязательств, или его расторжения согласно условиям Раздела VIII настоящего **договора-оферты**.

XI. Реквизиты и контактная информация Общества

ОРГАНИЗАЦИЯ	Общество с ограниченной ответственностью "Квинтессенциалли Нова"
ИНН/ КПП	7714914997/770301001
ДАТА РЕГИСТРАЦИИ	06 сентября 2013 г., серия 77 № 015580728
ОГРН	1137746805437, серия 77 № 015580727, выдано 09 сентября 2013 г.
ОКТМО	45380000
ОКВЭД (Основной вид деятельности)	93.05 Предоставление прочих персональных услуг
НАЛОГОВЫЙ РЕЖИМ	УСНО
НАИМЕНОВАНИЕ НАЛОГОВОГО ОРГАНА	ИФНС № 3 по городе Москве
НАИМЕНОВАНИЕ ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОРГАНА	ГУ ПФР № 10 Управление № 3 по г. Москве и Московской области

ПФР	Регистрационный номер 087-103-132136
НАИМЕНОВАНИЕ ИСПОЛНИТЕЛЬНОГО ОРГАНА ФСС	Код фонда 7720 Регистрационный номер 772005908477201
ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР	Безотосная Ксения Александровна
ГЛАВНЫЙ БУХГАЛТЕР	Безотосная Ксения Александровна
ТЕЛЕФОН / ФАКС	Тел (495) 937 48 60, факс (495) 937 48 19
	123022, г. Москва, Рочдельская ул., д. 15, стр. 32
ПОЧТОВЫЙ АДРЕС	123022, г. Москва, Рочдельская ул., д. 15, стр. 32

Служба поддержки:

Адрес: 123022, г. Москва, Рочдельская ул., д. 15, стр. 32

Телефон: +7 495 786-60-60

E-mail: lifestyle@qrussia.com

IX. Приложения

Приложение 1. **«ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОБЩЕСТВОМ»**

Приложение 2. **«СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ»**

Приложение 3. **«УВЕДОМЛЕНИЕ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПРАВА ЗАКАЗА УСЛУГ
ОБЩЕСТВА ТРЕТЬИМ ЛИЦАМ»**

Приложение 4. **«ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНЫХ ПРОДУКТОВ, КОМПЛЕКСОВ
ПРОГРАММ, ПРАВО ПОЛЬЗОВАНИЯ КОТОРЫМИ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ
КЛИЕНТАМ ОБЩЕСТВА».**

ПЕРЕЧЕНЬ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ

1. Поиск и предоставление Клиенту информации:
 - о компаниях и предпринимателях, продающих нужные Клиенту товары, выполняющих работы, оказывающих услуги;
 - иной общедоступной информация справочного характера.
2. Заказ для Клиента доставки:
 - продуктов питания;
 - заказов из ресторана;
 - цветов;
 - подарков и элитных аксессуаров.
3. Поиск через кадровые агентства или иным способом персонала для работы на дому:
 - нянь, сиделок
 - репетиторов
 - водителей
 - горничных
 - поваров
4. Организация досуга:
 - бронирование столиков в организациях общественного питания (ресторанах, клубах и др.);
 - заказ билетов и приглашений на различные зрелищные мероприятия (концерты, спектакли, выставки, показы кинофильмов, шоу, спортивные соревнования);
 - поиск и предложение агентств и специалистов, занимающихся организацией праздников (корпоративных, детских, семейных).
5. Отдых и путешествия:
 - бронирование авиа и железнодорожных билетов;
 - посредничество при аренде (фрахтование) частные самолетов, вертолетов, яхт;
 - заказ услуг VIP-залов в аэропортах;
 - визовая поддержка;
 - бронирование гостиниц, аренда вилл;
 - посредничество при аренде автомобилей;
 - заказ услуг гидов, переводчиков;
 - заказ экскурсий и иных развлекательных мероприятий.
6. Подбор и рекомендация для Клиента квалифицированных специалистов (специализированных фирм):
 - дизайнеров, архитекторов, флористов;
 - массажистов, диетологов, психологов, косметологов, парикмахеров;
 - юристов, нотариусов;
 - спортивных инструкторов;
 - агентов по недвижимости;
 - мастеров бытового обслуживания; сантехников, электриков, плотников, маляров.
7. Посредничество при заказе услуг в деловой сфере:
 - услуг по организации деловых встреч, пресс-конференций;
 - курьерских услуг;
 - услуг переводчика, референта.
8. Предоставление иных Сервисных услуг, не запрещённых

положениями действующего законодательства РФ.

Примечание: Исполнитель оказывает посредничество при приобретении Клиентом услуг в любой точке Земного шара, если соответствующие услуги там доступны. Информация, предоставляемая Клиенту в соответствии с Договором, не включает конфиденциальную информацию, в том числе информацию, составляющую коммерческую тайну, государственную тайну, банковскую и врачебную тайну, персональные данные. Она также не включает в себя информацию правового, экономического, медицинского, научного, исторического, филологического или иного специального характера.

Настоящее Приложение считается неотъемлемой частью Публичного Договора-оферты.

СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ

I. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящий Стандарт обслуживания (далее – «Стандарт») является внутренним документом Общества с ограниченной ответственностью «Квинтессеншиалли Нова» (далее – «Общество»).
- 1.2. Стандарт является обязательным для применения всеми сотрудниками Общества. Он приобретает силу обязательства Общества для потребителей его услуг (далее – «Клиентов»), если ссылка на Стандарт предусмотрена договорами между Обществом и Клиентом.
- 1.3. Стандарт разработан в соответствии с законодательством Российской Федерации и обычаями делового оборота оказания консъерж-услуг.
- 1.4. Стандарт определяет порядок взаимоотношения Клиента и Общества в процессе оказания Сервисных услуг в различных областях оказания услуг Клиентам, в том числе, но не исключительно:
 - в области предоставление Клиенту информации справочного характера, в том числе информации о товарах, работах и услугах, предлагаемых на рынке;
 - в области поиска по заданию Клиента необходимых ему товаров, работ и услуг для его личного и семейного использования (далее – «Бытовые услуги»)
 - в области представления интересов Клиента в его отношениях с лицами, продающими нужные ему товары, выполняющими работы, оказывающими услуги (далее – «Непосредственные исполнители»).

II. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

- 2.1. Обслуживание Клиента осуществляется сотрудниками Общества или другими лицами, привлеченными Обществом для этих целей.
- 2.2. Порядок расчетов между Клиентом и Обществом определяется договором.
- 2.3. Клиент получает Сервисные услуги через организованный Обществом центр приема заявок (call-центр). Заявки на Сервисные услуги принимаются по телефону, электронной почте или посредством надлежащим образом оформленных запросов в мобильном приложении ASK24.
- 2.4. Центр приема заявок находится в городе Москве. Общество может открывать дополнительные центры приема заявок.
- 2.5. Общество обеспечивает круглосуточный прием заявок от Клиентов. В исключительных случаях возможные перерывы в обслуживании по техническим причинам не превышают 12 часов.
- 2.6. Клиент обращается в центр приема заявок, называя свои ФИО. Доступ к обслуживанию имеют также члены семьи Клиента и иные третьи лица, о которых Клиент в установленном порядке уведомляет Общество. Они также пользуются персональным номером и паролем Клиента.
- 2.7. Если иное не установлено настоящим Стандартом, заявки Клиента подлежат исполнению в течение трех дней. Этот срок продлевается при приостановлении или отложении исполнения заявки в связи с необходимостью получения дополнительных указаний Клиента в случаях, предусмотренных настоящим Стандартом.

III. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ АБОНЕНТА И ОБЩЕСТВА ПРИ ПРИНЯТИИ И ОБРАБОТКЕ ЗАЯВКИ

3.1. Подавая заявку, Клиент должен сформулировать свой запрос наиболее точно. Оператор, принимающий заявку, должен, по возможности, сразу уточнить у Клиента все существенные параметры заявки, выяснить у него сведения, необходимые для ее выполнения и назвать предположительный срок обработки.

3.2. В ходе выполнения заявки Общество взаимодействует с Клиентом либо с третьим лицом, действующим от имени Клиента, и о котором Клиент в установленном порядке уведомил Общество. В случае изменения координат для оперативной связи (номера телефона, адреса электронной почты и т.п.) Клиент должен сообщить об этом оператору в момент подачи заявки.

3.3. Если по имеющейся у оператора информации заявку Клиента по заданным параметрам выполнить невозможно или затруднительно, он сообщает об этом Клиенту и предлагает ему изменить параметры заявки.

3.4. Контакты Клиента и сотрудников Общества, участвующих в выполнении заявки, осуществляются, как правило, посредством телефонной связи. В случае необходимости для направления информации используется факсимильная связь и электронная почта.

3.5. При получении и дальнейшей обработке заявки Клиента оператор регистрирует следующую информацию:

- время поступления заявки;
- личный номер Клиента;
- краткое содержание заявки;
- сведения об операторе, принявшем заявку;
- исполнитель заявки;
- краткое содержание переговоров с Клиентом по поводу исполнения заявки;
- сведения о приостановлении исполнения заявки Клиента;
- время подтверждения заявки Клиентом;
- время исполнения заявки.

Оператор повторяет Клиенту содержание его указаний, и после получения его устного подтверждения регистрирует их. Зафиксированные таким образом сведения являются надлежащим подтверждением содержания указаний Клиента.

3.6. Если в ходе выполнения заявки возникнет необходимость получить от Клиента дополнительные требования или указания, то сотрудник Общества связывается с Клиентом по телефону. Клиент, подавший заявку, должен быть доступен для осуществления связи с ним, за исключением случаев, когда при принятии заявки оператор прямо не объявит ему, что в этом отсутствует необходимость.

3.7. В случае, когда Клиент не доступен (не отвечает по телефонным номерам, указанным им при заключении договора или при подаче заявки), а связь с ним необходима для дальнейшего выполнения заявки, срок исполнения заявки приостанавливается. Оператор осуществляет попытки связи с Клиентом не реже чем один раз в час. После неудачных попыток связаться с Клиентом в течение четырех часов подряд, Общество вправе отложить заявку до реакции Клиента. Клиент уведомляется об этом по электронной почте. Если Клиент не свяжется с Обществом в течение четырех дней с момента отложения заявки, то заявка отменяется, о чем Клиент уведомляется по электронной почте.

3.8. Если Клиент при обращении к нему сотрудника Общества не сообщит необходимые сведения или не даст необходимые указания, то исполнение заявки приостанавливается на срок, указанный Клиентом, но не более чем на одну неделю. Если Клиент в указанный им срок (или в течение недели) не сообщит необходимые сведения и не даст необходимые указания, то заявка отменяется, о чем Клиент уведомляется по электронной почте.

IV. ВЫБОР НЕПОСРЕДСТВЕННОГО ИСПОЛНИТЕЛЯ

4.1. Непосредственный исполнитель выбирается, как правило, по прямому указанию Клиента. В противном случае услуга по подбору Непосредственного исполнителя оказывается в соответствии с настоящим Стандартом и обычаями делового оборота оказания консьерж-услуг.

4.2. Если Клиент не может при подаче заявки назвать желаемого Непосредственного исполнителя, а также если в процессе выполнения заявки выяснится, что приобрести необходимую Сервисную услугу у избранного Клиентом Непосредственного исполнителя невозможно, то Непосредственный исполнитель избирается следующим образом:

- а) Клиент сообщает параметры, существенные для выбора Непосредственного исполнителя (регион деятельности, ценовая политика, система скидок, возможные формы расчетов, рассрочки и отсрочки платежей, наличие добровольной сертификации, сопутствующее сервисное обслуживание, прочие данные в зависимости от потребностей Клиента и особенности подыскиваемой бытовой услуги);
- б) Общество подбирает по указанным параметрам среди представленных на рынке Непосредственных исполнителей несколько кандидатур и предлагает их на выбор Клиенту, сообщив ему об источниках информации об этих кандидатурах;
- в) Клиент производит выбор среди предложенных кандидатур либо просит подобрать другие кандидатуры, изменив или уточнив, в случае необходимости, параметры поиска.

Определенный таким образом Непосредственный исполнитель считается избранным Клиентом.

4.3. Если Клиент предлагает Обществу подобрать Непосредственного исполнителя по собственному усмотрению, то Общество выбирает кандидатуры исходя из имеющихся сведений о потребностях Клиента. Подобранные кандидатуры предлагаются Клиенту на выбор, и одновременно ему сообщается существенная информация об этих кандидатурах и источники ее получения. Клиент не может отказаться от всех предложенных кандидатур, не сообщив Обществу параметры для подбора новых кандидатур. Определенный таким образом Непосредственный исполнитель считается избранным Клиентом.

4.4. Оказание услуги по подысканию Непосредственного исполнителя, оказывающего необходимые Клиенту Сервисные услуги, оканчивается выбором Клиентом соответствующего Непосредственного исполнителя и сообщением Клиенту контактных данных выбранного Непосредственного исполнителя. Если Клиент просит о представлении его интересов перед Непосредственным исполнителем, то соответствующая услуга оказывается на основании отдельной заявки в порядке, предусмотренном настоящим Стандартом.

V. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ КЛИЕНТУ ИНФОРМАЦИИ

5.1. Настоящий раздел определяет порядок работы Общества по получению и предоставлению Клиенту информации как при выполнении заявок Клиента на подыскание Непосредственных исполнителей, оказывающих необходимые ему Сервисные услуги, так и при выполнении самостоятельных заявок на предоставление информации, консультаций и рекомендаций.

5.2. Общество получает информацию о Непосредственных исполнителях и предлагаемых ими Сервисных услугах из следующих источников:

- общедоступная информация, опубликованная в справочниках, средствах массовой информации, в сети Интернет, в том числе самим Непосредственным исполнителем;
- рекомендации других клиентов Общества и третьих лиц;

- беседа сотрудника Общества с Непосредственным исполнителем;
- документы Непосредственного исполнителя (учредительные документы, стандарты, лицензии, сертификаты, прайс-листы);
- открытые государственные информационные ресурсы (различные государственные реестры, кадастры, перечни);
- данные лицензирующих, сертифицирующих, аккредитующих органов и организаций.

Общество сообщает Клиенту об источниках полученной информации и гарантирует соответствие информации этим источникам. В случае противоречия между источниками об этом сообщается Клиенту. Достоверности информации, полученной из указанных источников, Общество не гарантирует.

5.3. Если иное не установлено настоящим Стандартом в зависимости от характера информации, информация предоставляется Клиенту в следующие сроки:

- устная информация – в день обращения;
- письменная информация – не позже следующего дня после поступления обращения.

5.4. Клиент вправе обратиться к Обществу за консультациями и рекомендациями по следующим вопросам:

- наличие на рынке необходимых Клиенту Сервисных услуг;
- обычные условия оказания необходимых Клиенту Сервисных услуг;
- различия между предлагаемыми на рынке Сервисными услугами;
- общение с Непосредственным исполнителем.

Указанные консультации и рекомендации предоставляются Клиенту в следующие сроки:

- при наличии у Общества соответствующей информации – в момент обращения;
- в отношении Сервисных услуг, оказываемых в Российской Федерации – не позже дня, следующего за обращением;
- в отношении Сервисных услуг, оказываемых за пределами Российской Федерации – в течение пяти дней после обращения.

Консультации и рекомендации предоставляются в устной форме. Если Клиенту требуется письменная консультация, то она предоставляется за дополнительную плату (сверх абонентской платы), а срок ее предоставления, предусмотренный настоящим Стандартом, продлевается на сутки. Запрос на консультации или рекомендации обрабатывается в качестве отдельной заявки.

VI. ПРЕДСТАВЛЕНИЕ ИНТЕРЕСОВ КЛИЕНТА ВО ВЗАИМООТНОШЕНИЯХ С НЕПОСРЕДСТВЕННЫМ ИСПОЛНИТЕЛЕМ.

6.1. По поручению Клиента Общество может осуществлять в его интересах взаимодействие с Непосредственным исполнителем, указанным Клиентом или избранным в соответствии с настоящим Стандартом. Данная услуга оказывается на основе отдельной заявки.

6.2. При подаче заявки на представление его интересов во взаимоотношениях с Непосредственным исполнителем Клиент должен сообщить все необходимые сведения, в том числе:

- определенно указать избранного Непосредственного исполнителя;
- сообщить контактные данные Непосредственного исполнителя, если его кандидатура не была предложена Обществом;
- определить Сервисную услугу, которую он желает приобрести;
- сообщить существенные для него условия оказания Сервисных услуг (время и место исполнения, диапазон цен, параметры качества и т.п.).

6.3. При взаимодействии с Непосредственным исполнителем по поручению Клиента, Общество руководствуется параметрами, заданными Клиентом, и в их рамках действует свободно, стремясь наиболее полно выполнить поручение Клиента.

6.4. Общество, при отсутствии прямого указания Клиента, не информирует последнего о промежуточных итогах взаимодействия с Непосредственным исполнителем.

6.5. В случае необходимости Клиент обязан выдать полномочия (доверенность) на представление его интересов, о чем он предупреждается при приеме заявки или как только такая необходимость выявится. Исполнение заявки приостанавливается до выдачи доверенности.

6.6. Общество объявляет Клиенту цену и другие существенные условия оказания Сервисной услуги, предоставляет по требованию Клиента на ознакомление проекты договоров, предложенных Непосредственным исполнителем, и другие предоставляемые им документы и материалы.

6.7. Общество приобретает для Клиента заказанную им Сервисную услугу только после получения от Клиента подтверждения того, что он согласен приобрести Сервисную услугу на предложенных условиях.

6.8. Во взаимоотношениях с Непосредственным исполнителем Общество действует только от имени Клиента.

6.9. Общество осуществляет с Непосредственным исполнителем любые расчеты только по прямому указанию Клиента, предварительно сообщив ему передаваемую (перечисляемую) сумму в счёт оплаты приобретаемой Клиентом услуги (сумму товарного кредита Общества. Указание Клиента на уплату в его интересах определенной суммы может быть дано посредством телефонограммы.

6.10. Услуга по предоставлению интересов Клиента перед Непосредственным исполнителем считается оказанной в момент, когда в результате заключенного Обществом и Непосредственным исполнителем в интересах Клиента договора, Клиент приобрел право на получение необходимой ему Сервисной услуги. Общество хранит все связанные с заключением договора документы, в том числе расчетные и платежные документы, и при необходимости передает их Клиенту в месте своего нахождения, пересылает по почте или доставляет с курьером.

6.11. По просьбе Клиента Общество может предъявить Непосредственному исполнителю претензию в связи с неисполнением договоров, заключенных Обществом с этим Непосредственным исполнителем по поручению и в интересах Клиента.

6.12. Претензии Непосредственному исполнителю в связи с качеством Бытовых услуг, с нарушением сроков их оказания, с нарушением указаний Клиента (если эти указания передавались Клиентом самостоятельно, либо если они были верно переданы работником Общества со слов Клиента) заявляются Клиентом прямо Непосредственному исполнителю.

ВИИ. ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ

7.1. Если положения настоящего раздела противоречат другим положениям Стандарта, то применяются положения настоящего раздела.

7.2. Исполнение заявки на подбор для Клиента домашних работников осуществляется в порядке, предусмотренном для выбора Непосредственного исполнителя. При этом срок исполнения заявки составляет три недели. Общество вправе использовать для целей оказания данной услуги информацию, предоставляемую кадровыми агентствами, и не несет ответственности за содержание такой информации.

7.3. Исполнение заявок на доставку на дом продуктов питания, в том числе готовых блюд, цветов осуществляется не позднее дня, следующего за днем приема заявки.

7.4. Исполнение заявок на бронирование и заказ билетов на культурно-зрелищные мероприятия и на транспорт, столиков в ресторанах, номеров в гостиницах осуществляется не позднее двух дней с момента получения заявки. Если Клиент просит заказать соответствующую Сервисную услугу на день обращения либо на следующий день, Общество исполняет заявку в соответствующие сроки, если заказ услуги (получение подтверждения брони) в эти сроки возможен.

7.5. Срок исполнения заявки на помощь в получении визы на посещение иностранного государства зависит от особенностей работы соответствующего консульского учреждения и объявляется Клиенту при подаче заявки.

ПРИЛОЖЕНИЕ №3
«УТВЕРЖДЕНО»
Генеральный Директор ООО «Квинтессеншиалли Нова»
Безотосная К.А.

УВЕДОМЛЕНИЕ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПРАВА ЗАКАЗА УСЛУГ
ОБЩЕСТВА ТРЕТЬИМ ЛИЦАМ

Настоящим

я,

(Ф.И.О., паспортные и регистрационные данные), являясь Клиентом ООО «Квинтессеншиалли Нова», уведомляю ООО «Квинтессеншиалли Нова» о том, что предоставляю нижеперечисленным физическим лицам, действующим от своего имени, но за мой счет, право оформления в установленном порядке заказов и получение услуг, предоставляемых ООО «Квинтессеншиалли Нова» согласно перечню и условиям Публичного договора-оферты:
ü

(Ф.И.О., паспортные и регистрационные данные);

ü

(Ф.И.О., паспортные и регистрационные данные).

При этом я, _____,
безоговорочно принимаю на себя полную материальную ответственность перед ООО «Квинтессеншиалли Нова» за все и любые действия/бездействие третьих лиц, перечисленных мною в настоящем Уведомлении, и обязуюсь за собственный счёт возместить ООО «Квинтессеншиалли Нова» понесённые при выполнении указанных выше заказов третьих лиц издержки и выплатить установленное ООО «Квинтессеншиалли Нова» вознаграждение.

_____/_____/

г. Москва « ____ » _____ 20 ____

ПРИЛОЖЕНИЕ №4
«УТВЕРЖДЕНО»
Генеральный Директор ООО «Квинтессеншиалли Нова»

**ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНЫХ ПРОДУКТОВ, КОМПЛЕКСОВ ПРОГРАММ, ПРАВО
ПОЛЬЗОВАНИЯ КОТОРЫМИ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ КЛИЕНТАМ ОБЩЕСТВА В
РАМКАХ ДОГОВОРА-ОФЕРТЫ**

1. Ask24. Konsierge Mobile App ООО