

ПРАВИЛА ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ КЛИЕНТОВ CADILLAC

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	1
АВТОМОБИЛИ, УЧАСТВУЮЩИЕ В ПРОГРАММЕ ЛОЯЛЬНОСТИ.....	3
ТРЕБОВАНИЯ К УЧАСТНИКУ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ.....	3
УСЛОВИЯ УЧАСТИЯ В ПРОГРАММЕ ЛОЯЛЬНОСТИ.....	3
УРОВНИ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ.....	3
МЕХАНИКА ПОДКЛЮЧЕНИЯ КЛИЕНТА К УРОВНЯМ 2 И 3 ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ.....	4
ПРАВИЛА ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ «КОНСЬЕРЖ СЕРВИС».....	5
ЗАПРОСЫ КЛИЕНТА, ПОДЛЕЖАЩИЕ ОБРАБОТКЕ ИСПОЛНИТЕЛЕМ.....	5
ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ ПРОГРАММЫ «КОНСЬЕРЖ СЕРВИС», ВКЛЮЧАЯ, НО НЕ ОГРАНИЧИВАЯСЬ.....	6
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ КЛИЕНТА И ИСПОЛНИТЕЛЯ ПРИ ПРИНЯТИИ И ОБРАБОТКЕ ЗАПРОСА КЛИЕНТА.....	7
ПОДБОР И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЛИЦАМИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИМИ ТОВАРЫ, РАБОТЫ, УСЛУГИ КЛИЕНТУ.....	7
ПОРЯДОК ПРЕДСТАВЛЕНИЯ ИНТЕРЕСОВ КЛИЕНТА ИСПОЛНИТЕЛЕМ ВО ВЗАИМООТНОШЕНИЯХ С НЕПОСРЕДСТВЕННЫМ ИСПОЛНИТЕЛЕМ.....	8
ПРИБЛИЗИТЕЛЬНОЕ ВРЕМЯ НА ОБРАБОТКУ ЗАПРОСА КЛИЕНТА.....	9
ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ «СИСТЕМА ПРИВИЛЕГИЙ».....	10
КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ.....	10
ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ КЛИЕНТОВ О НЕОКАЗАНИИ И/ИЛИ НЕНАДЛЕЖАЩЕМ ОКАЗАНИИ ИСПОЛНИТЕЛЕМ УСЛУГ.....	10
КОНТАКТЫ.....	11
ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.....	11

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Компания/Организатор – Общество с ограниченной ответственностью «Дженерал Моторз Авто».

Автомобиль – автомобиль марки Cadillac.

Дилер – юридическое лицо, являющееся официальным дилером Компании по продаже Автомобилей.
Список Дилеров представлен на сайте www.cadillac.ru.

Клиент/Участник – Лицо, заключившее договор купли-продажи автомобиля Cadillac с Дилером в период действия Программы Лояльности и получившее Автомобиль в собственность (купившее автомобиль), а для корпоративных покупателей, – физическое лицо, указанное собственником Автомобиля как Участник Программы Лояльности.

Исполнитель/Поставщик – организация, оказывающая услуги в рамках Программы Лояльности, включая, но не ограничиваясь следующим: обслуживание Клиента по Программе «Консьерж-Сервис» (прием и обработка запросов), исполнение запросов Клиента с привлечением своих Партнеров, предоставление Клиенту Клубной Карты Клиента Система Привилегий (посредством курьерской службы). Исполнителем/Поставщиком является АО «Комфорт-Сервис» (Адрес: 123060, г. Москва, ул. Маршала Рыбалко, д. 2, корп. 6, оф. 305, ОГРН 1157746596919, ИНН 7734357085).

Информация/Персональная информация – информация о Клиенте, перечень которой определяется Исполнителем, необходимая для обслуживания Клиента, которая предоставляется Клиентом в целях его

Подключения к Программе Лояльности. Исполнитель обрабатывает Персональные данные Клиента в случае, если Клиент предоставил согласие на обработку Персональных данных.

Срок обслуживания Клиента – 6 (шесть) месяцев с момента Подключения Клиента к Программе лояльности «Консьерж-Сервис» при условии подключения Клиента не позднее 60 календарных дней с даты выдачи Автомобиля Клиенту, но не позднее 31 июля 2017 года. Срок действия карты лояльности «Система Привилегий» 12 месяцев с момента ее выпуска.

Подключение Клиента – начало обслуживания Клиента по Программе «Консьерж-Сервис» при первом обращении Клиента к Исполнителю за услугами, при условии предоставления Клиентом VIN-номера автомобиля, а также предоставления Клиентом Исполнителю согласия на обработку его персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Партнеры Исполнителя – партнерская сеть Исполнителя, предоставляющая привилегии Клиентам по Программам Привилегий в соответствии с условиями настоящей Программы лояльности и договорам между Исполнителем и Партнерами.

Непосредственные исполнители – Третьи лица, предоставляющие непосредственные услуги по программе «Консьерж-Сервис», на основании соответствующих договоров с Исполнителем.

Пакет Программы Лояльности – маркетинговые, рекламные и информационные материалы, а также привилегии, которые получает Клиент при покупке Автомобиля у Дилера. Пакеты Программы Лояльности могут различаться в зависимости от Уровня Программы Лояльности.

Спецификация Автомобиля – приложение к договору купли-продажи Автомобиля, либо иной документ в рамках договора купли-продажи Автомобиля, подписываемый Дилером и Клиентом при Покупке Автомобиля, содержащий в себе информацию о комплектации приобретаемого Автомобиля и дополнительных опциях.

Покупка Автомобиля – передача Автомобиля Клиенту в собственность Дилером на основании Договора купли-продажи автомобиля, включая выдачу ключей и оригинала паспорта транспортного средства на Автомобиль. Дата выдачи автомобиля прописана в Паспорте Транспортного Средства Клиента.

Программа Лояльности – комплекс маркетинговых мероприятий/действий Компании, направленный на повышение лояльности Клиентов к Автомобилям марки Cadillac и стимулированию Клиентов на совершение повторной покупки как Автомобиля, так и оригинальных запасных частей, а также сервисного обслуживания Автомобилей у Дилеров; построения имиджа бренда Cadillac в соответствии с ценностями бренда; стимулирования других видов потенциально прибыльного для Компании поведения Клиентов, связанного с брендом Cadillac.

Уровень Программы лояльности (Уровень) – Программа Лояльности подразделяется на 3 уровня в зависимости от модели и/или комплектации приобретаемого и/или уже приобретенного Клиентом Автомобиля. В зависимости от вида Программы Лояльности и Уровня Клиенту доступны те или иные привилегии/услуги.

«Консьерж-сервис» – одна из составляющих уровней 2 и 3 Программы Лояльности, которая дает право Участнику запросить информацию у Исполнителя Программы Лояльности о любых товарах и услугах, возможности их приобретения в любой стране, городе, населенном пункте мира, интересующем Участника, а также о продавцах, подрядчиках, о поставщиках товаров, исполнителях работ и услуг, осуществляющих деятельность в любой стране, городе, населенном пункте мира, интересующем Клиента (если соответствующие товары там реализуются, а работы, услуги оказываются).

«Система Привилегий» – одна из составляющих уровней 2 и 3 Программы Лояльности, которая дает право Клиенту воспользоваться специальными условиями и предложениями Партнеров Исполнителя. В зависимости от Уровня Система Привилегий подразделяется на виды: «Премиум» (для уровня 2) и «Платинум» (для уровня 3). Уровни отличаются списком Партнеров, предоставляющих привилегии. Подробный список Партнеров Системы Привилегий с подразделением на подвиды «Премиум» и «Платинум» опубликован на сайте www.primeconcept.co.uk в разделе «Программа Лояльности».

АВТОМОБИЛИ, УЧАСТВУЮЩИЕ В ПРОГРАММЕ ЛОЯЛЬНОСТИ

В Программе Лояльности участвуют все Автомобили Cadillac, в отношении которых между Дилером и Клиентом был заключен договор купли-продажи Автомобиля, в период с 10 сентября 2016 года по 31 декабря 2016 года, и выданные клиентам до 31.07.2017 года.

Применимый Пакет Программы Лояльности является неотъемлемой частью Автомобиля, входит в его комплектацию и включен в стоимость Автомобиля.

ТРЕБОВАНИЯ К УЧАСТНИКУ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ.

Участником Программы Лояльности может стать физическое лицо, которому исполнилось 18 лет.

Для Корпоративных покупателей: в случае если Покупка Автомобиля была совершена юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, Участником Программы Лояльности может стать физическое лицо, достигшее 18 лет, указанное таким Корпоративным покупателем при подключении к Программе Лояльности.

УСЛОВИЯ УЧАСТИЯ В ПРОГРАММЕ ЛОЯЛЬНОСТИ

Основанием для участия в Программе Лояльности является выполнение Клиентом всех нижеперечисленных условий:

1. Заключение Клиентом договора купли-продажи автомобиля Cadillac в одном из официальных дилерских центров Cadillac в России в период с 10 сентября по 31 декабря 2016 года.
2. Полная оплата Автомобиля.
3. Выдача Автомобиля Клиенту согласно заключенному договору купли-продажи.

УРОВНИ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ

В зависимости от модели и комплектации Автомобиля действует тот или иной Уровень Программы Лояльности.

Программа Лояльности подразделяется на 3 уровня:

Уровень 1: действует при покупке Клиентом у Дилера Автомобиля любой модели Cadillac в период действия Программы Лояльности.

Уровень 2: идет в дополнение к Уровню 1 и действует при покупке Клиентом у Дилера Автомобилей марки Cadillac Escalade или марки Cadillac Escalade ESV в комплектациях Luxury и Premium (комплектация определяется в соответствии с Договором Купли-Продажи Автомобиля между Клиентом и Дилером).

Уровень 3: идет в дополнение к Уровню 1 и действует при покупке Клиентом у Дилера Автомобилей марки Cadillac Escalade или марки Cadillac Escalade ESV в комплектации Platinum Edition (комплектация определяется в соответствии с Договором Купли-Продажи Автомобиля между Клиентом и Дилером).

Пакет Программы Лояльности: каждому уровню Программы соответствует свой Пакет Программы Лояльности, а именно, Пакет Уровень 1, Пакет Уровень 2 и Пакет Уровень 3.

Пакет Уровень 1 включает в себя приветственный набор рекламных материалов, включая, но не ограничиваясь:

- Приветственное письмо;
- Набор информационных и рекламных брошюр;
- Брендированная коробка с ложементами для ключей Автомобиля;
- Аксессуар для документов.

Пакет Уровень 2 включает в себя (в дополнение к Пакету Уровень 1), включая, но не ограничиваясь:

- Конверт, с логотипом Cadillac и Prime, в который вложены:

- Сертификат с уникальным порядковым номером. Сертификат дает Клиенту право подключиться к программе «Консьерж-служба» сроком на 6 календарных месяцев с момента подключения Клиента и к программе «Система привилегий» уровня «Премиум» сроком на 12 календарных месяцев с момента выдачи клубной карты;
- Информационная брошюра, содержащая информацию о Программе Лояльности и Исполнителе.

Перечень партнеров Исполнителя, входящих в программу Система привилегий «Премиум» приведены на сайте www.primeconcept.co.uk в разделе «Программа Лояльности».

Пакет Уровень 3 включает в себя (в дополнение к Пакету Уровень 1):

- Конверт, с логотипом Cadillac и Prime, в который вложены:
 - Сертификат с и уникальным порядковым номером. Сертификат дает Клиенту право подключиться к Программе «Консьерж-служба» сроком на 6 календарных месяцев с момента подключения Клиента и к Программе «Система привилегий» уровня «Платинум» сроком на 12 календарных месяцев с момента выдачи клубной карты;
 - Информационная брошюра, содержащая информацию о Программе Лояльности и Исполнителе.

Список партнеров Исполнителя, входящих в Программу Система привилегий «Платинум» приведены на сайте www.primeconcept.co.uk в разделе «Программа Лояльности».

Организатор оставляет за собой право изменить составы Пакетов в любой момент действия Программы без уведомления Участников.

Исполнитель Программы Лояльности вправе в любое время без предварительного уведомления Участника вносить любые изменения в список Партнеров Исполнителя, в том числе добавить или исключить любого Партнера, а также изменять объем оказываемых им услуг в рамках Программы Лояльности.

МЕХАНИКА ПОДКЛЮЧЕНИЯ КЛИЕНТА К УРОВНЯМ 2 И 3 ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ

1. Клиент заключает Договор купли-продажи Автомобиля с Дилером в период действия Программы Лояльности.
2. При получении Автомобиля Клиент получает Пакет Программы Лояльности соответствующего Уровня Программы Лояльности.
3. При приобретении Автомобиля, в комплектацию которого включены Уровень 2 или 3 Программы Лояльности соответственно, Клиент имеет право осуществить Подключение к Программе Лояльности одним из указанных ниже способов:
 - a. Позвонить по указанному в Сертификате или настоящих Правилах телефону Исполнителя и подключиться к Программе Лояльности, назвав VIN Автомобиля и номер сертификата.
 - b. Если в течение 7 календарных дней после выдачи Автомобиля Клиент не подключился способом, указанным в п. 3) (a), то он получает звонок от Горячей линии Cadillac, которая информирует Клиента о существующей Программе Лояльности и предлагает подключиться к ней.
 - c. В случае положительного ответа Горячая линия Cadillac переключает Клиента на Горячую Линию Исполнителя, которая производит непосредственное подключение.
 - d. В случае отрицательного ответа, Клиент не теряет права в будущем подключиться к Программе Лояльности самостоятельно, позвонив по телефону Исполнителя, указанному в информационном письме, в любой момент в период действия Программы Лояльности, но не позднее 60 календарных дней с момента получения Автомобиля и не позднее 31.07.2017.
4. В момент подключения к Программе Лояльности Клиенту предоставят ссылку на анкету на сайте cadillac.concierge.ru, которую необходимо заполнить и предоставить согласие на обработку персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных». Непосредственно после заполнения анкеты Клиенту становится доступна услуга «Консьерж-сервис».

5. В течение 10 (десяти) рабочих дней с момента Подключения Участника Исполнитель осуществляет выпуск именной Клубной карты, и направляет такую Карту Клиенту. Курьерская доставка именной Клубной карты Клиенту осуществляется курьерской службой. Первичный выпуск Клубной Карты и ее доставка оплачиваются Организатором.
6. В случае утери Клиентом Клубной карты стоимость ее восстановления составляет 1000 (одна тысяча) рублей (НДС не облагается) за один перевыпуск. Оплата перевыпускаемых Клубных карт и доставка карты Клиенту осуществляется за счет клиента. Курьерская доставка перевыпускаемой именной Клубной карты Клиенту в пределах г. Москвы и за пределы г. Москвы осуществляется курьерской службой DHL Express согласно актуальным тарифам компании на сайте: www.dhl.ru (Адрес: 127 083 г. Москва, ул. 8 Марта, 14; Телефон: +7 (495) 956 1000, ИНН: 7707033437, КПП: 774 850 001).
7. Обслуживание каждого Клиента по программе «Консьерж-Сервис» осуществляется с момента Подключения Клиента.
8. Доступ к Системе Привилегий начинается после получения Карты Привилегий при предъявлении Карты Партнеру.
9. В случае если Клиентом своевременно не предоставлена полная и достоверная информация, необходимая для исполнения запроса по Программе лояльности «Консьерж сервис», включая предоставление Клиентом запроса и/или изменение, а равно уточнение условий запроса, Исполнитель не несет ответственности за неоказание или ненадлежащее оказание услуг. Сроки предоставления информации оговариваются между Клиентом и Исполнителем. Исполнитель при этом предпринимает все возможные меры для информирования Клиента о составе и сроках предоставления такой информации.

Процедура идентификации Клиента после подключения осуществляется Исполнителем в момент поступления запроса от Клиента в Колл-центр Исполнителя по Ф.И.О. Клиента.

ПРАВИЛА ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ «КОНСЬЕРЖ СЕРВИС»

После Подключения к Программе Лояльности, Клиенту становится доступна Программа Лояльности «Консьерж сервис» на период 6 месяцев с момента подключения.

ЗАПРОСЫ КЛИЕНТА, ПОДЛЕЖАЩИЕ ОБРАБОТКЕ ИСПОЛНИТЕЛЕМ

Исполнитель обязуется:

Принимать и обрабатывать запросы Клиента по следующим вопросам, включая, но не ограничиваясь:

1. Поиск и предоставление Клиенту информации о:

1. лицах, продающих интересующие Клиента товары, выполняющих работы, оказывающих услуги;
2. наличии на рынке интересующих Клиента товаров, работ, услуг на интересующей Клиента территории;
3. общедоступной информации справочного характера в отношении интересующих Клиента товаров, работ, услуг.

2. Заказ либо бронирование для Клиента:

- авиа- и железнодорожных билетов;
- гостиничных номеров;
- услуг гидов, переводчиков;
- такси, автомобилей;
- продуктов питания;
- курьерские услуги;
- цветов, подарков;
- билетов на культурные, зрелищные, спортивные мероприятия;
- столов (мест) в ресторанах, клубах и т.д.

Исполнитель осуществляет обслуживание Клиентов круглосуточно, 7 (семь) дней в неделю, круглогодично, по всему миру.

Исполнитель организует обслуживание Клиентов по Программе «Консьерж-сервис» без ограничений, при возможности исполнения запроса в рамках законодательства Российской Федерации.

Исполнитель организует обработку запросов Клиентов в соответствии с объемом Персональной информации, предоставленной Клиентом.

ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ ПРОГРАММЫ «КОНСЬЕРЖ СЕРВИС», ВКЛЮЧАЯ, НО НЕ ОГРАНИЧИВАЯСЬ

1. Поиск и предоставление Клиентам информации:

- об организациях, продающих нужные товары, выполняющих работы, оказывающих услуги;
- общедоступная информация справочного характера;

2. Заказ доставки:

- продуктов питания;
- заказов из ресторана;
- цветов;
- подарков и элитных аксессуаров.

3. Поиск через кадровые агентства или иным способом персонала для работы по дому;

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) частных самолетов, вертолетов, яхт;
- заказ услуг VIP-залов и fast-track в аэропортах на специальных условиях;
- 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 клиентов квалифицированных специалистов (специализированных фирм):

- дизайнеров, архитекторов, флористов;
- массажистов, диетологов, психологов, косметологов, парикмахеров;
- нотариусов;
- спортивных инструкторов;
- агентов по недвижимости;
- мастеров бытового обслуживания; сантехников, электриков, плотников, маляров;
- юристов;

- переводчиков.

7. Посредничество при заказе услуг в деловой сфере:

- услуг по организации деловых встреч, пресс-конференций;
- курьерских услуг;
- услуг референта.

В случае, если обработка запроса Клиента выходит за рамки перечня услуг, предоставляемых Исполнителем по Программе «Консьерж-сервис», Исполнитель выступает как агент, действующий от имени Клиентов и передающий такие запросы Клиентов лицам, оказывающим соответствующие услуги и/или предоставляющим соответствующие товары в любой стране, городе, населенном пункте мира, интересующем Клиента (если соответствующие товары, услуги там реализуются, оказываются). При этом Исполнитель не несет ответственности за действия указанных лиц, о чем Исполнитель проинформирует Клиента, но предпримет все зависящие от Исполнителя меры по обеспечению и контролю выполнения запроса.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ КЛИЕНТА И ИСПОЛНИТЕЛЯ ПРИ ПРИНЯТИИ И ОБРАБОТКЕ ЗАПРОСА КЛИЕНТА

1. Клиенты направляют свои запросы с использованием:

- Выделенного номера телефона: +7 495 641 34 56;
- Сообщений по электронной почте (e-mail) по адресу: qualitycontrol@conciierge.ru

2. Оператор Колл-центра Исполнителя повторяет Клиенту содержание его запроса, его указаний, и после получения его устного подтверждения регистрирует запрос. Зафиксированные таким образом сведения являются надлежащим подтверждением содержания запроса Клиента.

3. Исполнитель вправе запрашивать у Клиента дополнительную информацию, необходимую для эффективной обработки его запроса.

4. По желанию Клиента, Исполнитель может связываться не лично с Клиентом, а с указанным им лицом (лицами) по всем или отдельным вопросам, связанным с обработкой запроса Клиента.

5. Если по имеющейся у оператора Колл-центра информации запрос Клиента по заданным параметрам выполнить невозможно или затруднительно, он сообщает об этом Клиенту и предлагает ему изменить параметры запроса.

6. В случае, когда Клиент не доступен (не отвечает по телефонным номерам, указанным им при подаче запроса), а связь с ним необходима для дальнейшего выполнения запроса, срок исполнения запроса приостанавливается. Оператор Колл-центра Исполнителя осуществляет попытки связи с Клиентом не реже чем один раз в час. После неудачных попыток связаться с Клиентом в течение четырех часов подряд, Исполнитель вправе отложить запрос до реакции Клиента. Клиент уведомляется об этом по электронной почте. Если Клиент не свяжется с Исполнителем в течение четырех дней с момента приостановки исполнения запроса, то Оператор делает еще одну попытку связаться с Клиентом. Если связаться с Клиентом не удастся, то запрос отменяется, о чем Клиент уведомляется по электронной почте.

7. При обработке запроса, связанного с организацией оплаты услуги, Исполнителю может потребоваться авторизационное письмо от Клиента, содержащее информацию о банковской карте, с которой планируется организовать списание средств в счет оплаты услуги. Такое письмо оформляется по форме, предоставляемой клиенту Исполнителем по электронной почте, подписывается Клиентом и может направляться Клиентом Исполнителю по факсу/e-mail (в виде отсканированного документа).

ПОДБОР И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЛИЦАМИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИМИ ТОВАРЫ, РАБОТЫ, УСЛУГИ КЛИЕНТУ

1. Лица, предоставляющие товары, работы, услуги Клиенту (далее – Непосредственные исполнители) выбираются Клиентом или по его указанию.
2. Клиент вправе при направлении запроса определить желаемого Непосредственного исполнителя или перечень Непосредственных исполнителей, либо определить критерии их подбора (территория осуществления деятельности, цены, формы расчетов, и т.д.)

3. Обработка запроса Клиента по поиску Непосредственного исполнителя считается завершенной с момента предоставления Клиенту информации о кандидатуре (кандидатурах) Непосредственного исполнителя, и/или об отсутствии лиц, предоставляющих интересующие Клиента товары, работы, услуги и соответствующих его пожеланиям.
4. По просьбе Клиента Исполнитель может осуществлять взаимодействие с выбранным Клиентом Непосредственным исполнителем, передавая ему пожелания и/или указания Клиента, а равно передавая Клиенту информацию, полученную от Непосредственного исполнителя. Исполнитель также может оказывать Клиенту содействие в передаче документов и иной информации между Клиентом и Непосредственным исполнителем, а также при проведении расчетов.
5. При отсутствии прямого указания Клиента, Исполнитель не информирует последнего о промежуточных итогах взаимодействия с Непосредственным исполнителем.
6. Взаимодействие с Непосредственным исполнителем осуществляется Исполнителем от имени Клиента по его поручению в порядке, определенном ниже:

ПОРЯДОК ПРЕДСТАВЛЕНИЯ ИНТЕРЕСОВ КЛИЕНТА ИСПОЛНИТЕЛЕМ ВО ВЗАИМООТНОШЕНИЯХ С НЕПОСРЕДСТВЕННЫМ ИСПОЛНИТЕЛЕМ

1. По поручению Клиента Исполнитель может осуществлять в его интересах взаимодействие с Непосредственным исполнителем, указанным Клиентом или избранным в соответствии с Программой «Консьерж сервис».
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 Исполнителем;
 - определить услугу, которую он желает приобрести;
 - сообщить существенные для него условия оказания услуг (время и место исполнения, диапазон цен, параметры качества и т.п.).
3. При взаимодействии с Непосредственным исполнителем по поручению Клиента, Исполнитель руководствуется параметрами, заданными Клиентом, и в их рамках действует свободно, стремясь наиболее полно выполнить поручение Клиента.
4. В случае необходимости Клиент должен предоставить полномочия (доверенность) на представление его интересов, о чем он предупреждается при приеме заявки. Исполнение заявки приостанавливается до предоставления доверенности.
5. Исполнитель объявляет Клиенту цену и другие существенные условия оказания услуги, предоставляет по требованию Клиента на ознакомление проекты договоров, предложенных Непосредственным исполнителем, и другие предоставляемые им документы и материалы.
6. По просьбе Клиента Исполнитель проводит правовой анализ предложенных Непосредственным исполнителем проектов договоров и иных документов. Анализ производится на основе отдельной заявки в порядке, предусмотренном для предоставления консультаций. При подаче заявки на анализ Клиент должен озвучить Исполнителю все интересующие его вопросы. Анализ осуществляется в разрезе поставленных вопросов. В отсутствие вопросов Клиента ему разъясняется существо предложенного договора (документа), а также возможные риски для Клиента, вытекающие из договора (документа). На время осуществления правового анализа выполнение заявки на представление интересов Клиента приостанавливается до получения решения Клиента по результатам анализа.
7. Исполнитель приобретает для Клиента заказанную им услугу только после получения от Клиента подтверждения того, что он согласен приобрести услугу на предложенных условиях и только после получения предоплаты от Клиента
8. Во взаимоотношениях с Непосредственным исполнителем Исполнитель действует только от имени Клиента.

9. Исполнитель осуществляет с Непосредственным исполнителем любые расчеты только по прямому указанию Клиента, предварительно сообщив ему передаваемую (перечисляемую) сумму. Расчеты между Клиентом и Исполнителем, могут осуществляться следующими способами в порядке, определенном законодательством РФ:
- с использованием Карты;
 - банковским переводом;
 - наличными денежными средствами.
10. Услуга считается оказанной Клиенту в момент, когда в результате заключенного Исполнителем и Непосредственным исполнителем в интересах Клиента договора, Клиент приобрел право на получение необходимой ему услуги. Исполнитель 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 за счет Клиента.
11. По просьбе Клиента Исполнитель может предъявить Непосредственному исполнителю претензию в связи с неисполнением договоров, заключенных Исполнителем с этим Непосредственным исполнителем по поручению и в интересах Клиента.
12. Претензии Непосредственному исполнителю в связи с качеством услуг, с нарушением сроков их оказания, с нарушением указаний Клиента (если эти указания передавались Клиентом самостоятельно, либо если они были верно переданы работником Исполнителя со слов Клиента) могут быть заявлены Клиентом Исполнителю, либо напрямую Непосредственному исполнителю. При направлении претензий через Исполнителя последний организует и контролирует только передачу информации (и/или документов) между Клиентом и Непосредственным исполнителем, но не может являться ответственным лицом, либо иной стороной при рассмотрении указанного спора, при этом Исполнитель обязуется оказывать максимальное содействие в решении ситуации.

ПРИБЛИЗИТЕЛЬНОЕ ВРЕМЯ НА ОБРАБОТКУ ЗАПРОСА КЛИЕНТА

Общее среднее время на обработку запроса Клиента (с момента принятия запроса в работу до предоставления первичной информации по запросу либо оказания финальной услуги) составляет:

- подбор и выписка авиабилетов – 90 минут;
- подбор и бронирование отеля – 120 минут;
- организация услуг гида/переводчика – 120 минут;
- приобретение ж/д билетов – 45 минут;
- организация аренды автомобиля без водителя – 60 минут;
- организация аренды автомобиля с водителем (трансфер) – 30 минут;
- аренда частного борта – 120 минут;
- бронирование ресторана – 25 минут;
- подбор и приобретение билетов в театр/спортивные мероприятия (без учета простоя и доставки) – 60 минут;
- подбор и приобретение билетов в кино – 15 минут;
- оформление страхового полиса – 60 минут;
- запрос по организации мероприятия (без учета простоя) – 260 минут;
- оформление и подача документов для получения визы (без учета простоя и ожидания документов) – 300 минут;
- подбор недвижимости (без учета простоя) – 360 минут;
- по остальным запросам, за исключением случаев, если другой срок не оговорен с Клиентом – 30 минут.

ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ «СИСТЕМА ПРИВИЛЕГИЙ».

Программа лояльности «Системе привилегий» подразделяется на два уровня: «Премиум» (входит в Уровень 2 Программы Лояльности) и «Платинум» (входит в уровень 3 Программы Лояльности).

Доступ к Программе Лояльности «Система привилегий» становится возможен после получения пластиковой карты Участником.

В течение 10 (десяти) рабочих дней с момента Подключения Участника Исполнитель осуществляет выпуск именной Клубной карты, и направляет такую Карту Клиенту. Курьерская доставка именной Клубной карты Клиенту осуществляется курьерской службой. Первичный выпуск Клубной Карты и ее доставка Клиенту оплачивается Организатором.

В случае утери Клиентом Клубной карты стоимость ее восстановления составляет 1000 (одна тысяча) рублей (НДС не облагается) за один перевыпуск. Оплата перевыпускаемых Клубных карт и доставка карты Клиенту осуществляется за счет клиента. Курьерская доставка именной Клубной карты Клиенту в пределах г. Москвы и за пределы г. Москвы осуществляется курьерской службой DHL Express согласно актуальным тарифам компании на сайте: <http://www.dhl.ru/> (Адрес: 127 083 г. Москва, ул. 8 Марта, 14 Телефон: +7 (495) 956 1000, ИНН: 7707033437, КПП: 774 850 001).

Полный список Партнеров, предоставляющих услуги в рамках Программы Лояльности «Система привилегий», опубликован на сайте <http://www.primeconcept.co.uk> в разделе «Программа Лояльности», в выпадающем меню Cadillac Премиум или Cadillac Платинум соответственно.

КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

1. Исполнитель обязуется осуществлять обработку персональных данных Клиентов, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, передачу с использованием средств автоматизации или без использования таких средств персональных данных исключительно в целях исполнения обязательств в рамках Программы Лояльности, в объеме и на условиях, указанных в согласии на обработку персональных данных, предоставляемом Клиентом.
2. Исполнитель обязуется обеспечить конфиденциальность и безопасность персональных данных Клиентов при их обработке.
3. Исполнитель обязуется обеспечить защиту обрабатываемых персональных данных Клиентов, в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», в том числе ст. 19 указанного закона

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ КЛИЕНТОВ О НЕОКАЗАНИИ И/ИЛИ НЕНАДЛЕЖАЩЕМ ОКАЗАНИИ ИСПОЛНИТЕЛЕМ УСЛУГ

1. Все жалобы, претензии и отзывы Клиентов принимаются к рассмотрению Исполнителем при получении их в письменном виде. Жалобы, претензии и отзывы Клиентов должны быть направлены на электронный адрес QualityControl@primeconcept.co.uk с обязательной копией на электронный адрес aleksandra.smurova@primeconcept.co.uk. В случае если жалоба или претензия содержат требование материальной компенсации, жалоба или претензия должны быть оформлены в письменном виде за подписью Клиента и направлены по адресу АО «Комфорт-Сервис»: 123060, г. Москва, ул. Маршала Рыбалко, д. 2, корп. 6, оф. 305 на имя Александры Смуровой.
2. Возможно рассмотрение жалоб, претензий и отзывов Клиентов при их поступлении в Колл-центр и службу Quality Management Исполнителя (департамент по работе с жалобами и претензиями). При поступлении жалоб, комментариев и отзывов Клиентов работник службы Quality Management оформляет данную информацию от Клиента в письменном виде и заносит в соответствующую базу данных жалоб и комментариев.
3. Анализ жалоб, претензий и отзывов Клиентов, а также принятие решений, проводится Исполнителем в течение трех рабочих дней. Ответ Клиенту также предоставляется в течение трех рабочих дней, если с Клиентом не оговорен иной срок.

КОНТАКТЫ

Компания: ООО «Джи Эм Авто», Адрес 196626, г. Санкт-Петербург, пос. Шушары, ул. Автозаводская 2, ОГРН 1067847824714, ИНН/КПП 7840336464/782001001, www.cadillac.ru.

Исполнитель: АО «Комфорт-Сервис» Адрес АО «Комфорт-Сервис»: 123060, г. Москва, ул. Маршала Рыбалко, д. 2, корп. 6, оф. 305, ОГРН 1157746596919, ИНН 7734357085, www.primeconcept.co.uk.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

1. Организатором Программы Лояльности является ООО «Джи Эм Авто».
2. Ответственность за качество услуг Исполнителя несет Исполнитель АО «Комфорт-Сервис». Ответственность за качество услуг Партнеров Исполнителя несет лицо, непосредственно оказывающее услуги. Организатор не несет ответственности за исполнение Программы Лояльности, а также качество услуг Исполнителя и его Партнеров.
3. Организатор имеет право в любое время изменить условия Программы Лояльности, в том числе продлить или сократить срок действия Программы, без предварительного уведомления об этом Участников Программы Лояльности. Информация об указанных изменениях публикуется на Интернет-сайте www.cadillac.ru в разделе Специальные предложения.
4. Организатор и Исполнитель не несут ответственности за убытки, в том числе моральный вред, причиненный Участнику при нарушении им правил (условий, требований) Программы Лояльности.
5. Организатор не несет ответственности за любой ущерб, убытки, причиненные Участнику Программы в результате действия или бездействия Исполнителя и/или Партнеров Программы Лояльности.
6. Исполнитель Программы Лояльности вправе в любое время без предварительного уведомления Участника вносить любые изменения в список Партнеров Исполнителя, в том числе добавить или исключить любого Партнера, а также изменять объем оказываемых им услуг в рамках Программы Лояльности.
7. Партнеры Исполнителя не уполномочены представлять интересы, делать заявления или давать какие-либо гарантии от имени Организатора и/или Исполнителя. Организатор не несет ответственности за подобные действия Партнеров Исполнителя.
8. Спорные вопросы взаимоотношений между Исполнителем и Участником разрешаются в соответствии с действующим законодательством РФ.