

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG CONCIERGE

Usługi, o których mowa w niniejszym Dokumencie są świadczone przez Concierge Poland Sp. z o. o. z siedzibą w Krakowie, numer KRS: 0000566891, zwaną dalej Concierge Poland.

I. DEFINICJE

Przez użyte w niniejszym Dokumencie pojęcia należy rozumieć:

Klient – osoba fizyczna, osoba prawna lub podmiot nie posiadający osobowości prawnej, któremu przepisy prawa przyznają zdolność prawną, która wykupuje abonament na świadczenie Usług Concierge dla siebie lub dla osób i podmiotów wskazanych, lub podmiot dla którego został wykupiony abonament na świadczenie Usług Concierge za jego zgodą.

Regulamin Świadczenia Usług Concierge - oznacza niniejszy Dokument, który stanowi Załącznik do Umowy Świadczenia Usług Concierge.

Usługi Concierge – usługi organizacyjne oraz informacyjne, świadczone przez Concierge Poland w imieniu i na rzecz Klienta, określone w punkcie III niniejszego Dokumentu.

II. ŚWIADCZENIE USŁUG CONCIERGE

1. Świadczenie Usług Concierge uzależnione jest od zapłaty abonamentu, o którym mowa w punkcie IV ust. 1-5.
2. Świadczenie Usług Concierge może być uzależnione od dodatkowych kosztów, o których mowa w punkcie IV ust. 5.
3. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony, chyba że strony uzgodniły inaczej.

III. USŁUGI CONCIERGE

1. Concierge Poland zapewnia Klientowi całoroczną, całodobową opiekę osobistych asystentów oraz doradców, zwanych dalej przedstawicielami Concierge Poland. Usługa Concierge polega na wykonywaniu przez Concierge Poland w imieniu Klienta określonych czynności, które mają na celu nabycie przez Klienta określonego towaru lub usługi świadczonych lub dostarczanych przez osoby trzecie.
2. Usługi Concierge mogą mieć charakter trwały lub jednorazowy. Wykonując Usługi Concierge Concierge Poland działa jako pełnomocnik Klienta w zakresie uzgodnionym każdorazowo pomiędzy Klientem a Concierge Poland.
3. Ustala się następujące zasady realizacji zleceń na Usługę Concierge:
 - 1) Klient składając wniosek o zorganizowanie Usługi Concierge podaje charakterystykę usługi lub towaru, o którego dostarczenie wnioskuję, wnioskowany sposób i termin realizacji, oraz opcjonalnie – zakres cenowy i maksymalny koszt usługi.
 - 2) Klient oraz przedstawiciel Concierge Poland uzgadniają termin, w którym przedstawiony zostanie kosztorys usługi lub informację o braku możliwości realizacji usługi.
 - 3) Przedstawiciel Concierge Poland przedstawia Klientowi kosztorys określający całkowity koszt

zamówionej usługi lub towaru, jaki obciążać będzie Klienta.

- 4) Całkowity koszt zamówionej przez Klienta usługi lub towaru obejmuje w szczególności wszystkie koszty, jakie ponosi Concierge Poland w celu zrealizowania Usługi Concierge, w tym koszt nabycia usługi lub towaru przez Klienta, jeżeli jest pokryty na rzecz Klienta przez Concierge Poland, koszt przechowywania i dostarczenia towaru, koszty podatków i innych obciążeń publicznoprawnych związanych z realizacją usługi oraz inne udokumentowane koszty poniesione przez Concierge Poland związane z wykonaniem Usługi Concierge.
 - 5) Klient i przedstawiciel Concierge Poland uzgadniają termin realizacji Usługi Concierge.
 - 6) Przedstawiciel Concierge Poland może wnioskować o przedpłatę w wysokości ustalonej na podstawie przedstawionego kosztorysu.
 - 7) W razie jakichkolwiek przeszkód w realizacji Usługi Concierge, przedstawiciel Concierge Poland niezwłocznie informuje o tym Klienta.
 - 8) Przedstawiciel Concierge Poland jest uprawniony do odmowy realizacji Usługi Concierge, jeżeli Klient wnioskował wcześniej o pośrednictwo w nabyciu towaru lub zamówieniu usługi a następnie odmówił jej przyjęcia, dokonał bezpodstawnego zwrotu zakupionego przez siebie i dostarczonego towaru lub w innym trybie zrezygnował z usługi (odstąpił od udokumentowanych uzgodnień transakcyjnych), pomimo iż Usługa Concierge była zrealizowana z postanowieniami niniejszego Dokumentu i uzgodnieniami z Klientem.
 - 9) Concierge Poland może polecić Klientowi podmiot trzeci w celu realizacji zamówionej Usługi Concierge.
4. W celu złożenia zlecenia na Usługę Concierge Klient kontaktuje się z przedstawicielem Concierge Poland. Przedstawiciel Concierge Poland może, przed przystąpieniem do realizacji zlecenia, żądać od Klienta potwierdzenia warunków zlecenia.
 5. Rozmowy telefoniczne prowadzone między przedstawicielem Concierge Poland a Klientem mogą być nagrywane dla celów realizacji Usługi Concierge oraz podniesienia jej jakości.

IV. ABONAMENT I INNE KOSZTY

1. Klient zobowiązuje się do płacenia na rzecz Concierge Poland miesięcznego abonamentu.
2. Abonament opłacany jest do 10. dnia każdego miesiąca z góry. Na rzecz podmiotów gospodarczych Concierge Poland wystawia faktury z ustalonym terminem płatności.
3. Wysokość abonamentu ustalana jest indywidualnie z każdym Klientem na podstawie jego oczekiwań oraz planowanej częstotliwości korzystania z Usług Concierge.
4. Abonament uiszczany jest w formie przelewu na konto bankowe Concierge Poland albo w formie zlecenia stałego Klienta lub poleceniem zapłaty po uzyskaniu jego zgody lub przez płatności internetowe na stronie internetowej www.cracow-concierge.com.
5. Wszystkie dodatkowe koszty związane z realizacją Usługi Concierge pokrywane są przez Klienta.

V. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Z uwagi na fakt, że Concierge Poland w ramach świadczenia Usług Concierge jedynie działa w imieniu Klienta lub też podejmuje czynności w celu nabycia przez Klienta określonych towarów lub usług świadczonych przez podmioty trzecie, Concierge Poland nie ponosi odpowiedzialności za wady fizyczne lub prawne rzeczy nabytych przez Klienta, lub których nabycie lub dostarczenie organizowane było w ramach wykonywania świadczeń określonych w niniejszym Dokumencie, ani za wykonanie i jakość usług wykonywanych przez podmioty trzecie, o których organizacje wystąpił Klient.

VI. REKLAMACJE

1. Reklamacje dotyczące Usług Concierge należy zgłaszać bezpośrednio do przedstawiciela Concierge Poland.
2. Reklamacje zostają rozpatrzone w terminie 14 dni od dnia ich wpływu.
3. Reklamacje dotyczące zamówionych usług lub nabytych towarów są zgłaszane bezpośrednio do osób trzecich dostarczających dany towar lub świadczących daną usługę.

VII. ZASADA LOJALNOŚCI

1. W trakcie świadczenia Usług Concierge oraz w okresie 12 miesięcy po ich ustaniu Klient nie może podjąć współpracy z przedstawicielem Concierge Poland w ramach umowy o pracę lub świadczenia usług w ramach umowy zlecenia lub na podstawie innego stosunku prawnego (zasada lojalności).
2. Naruszenie zasady lojalności powoduje rozwiązanie umowy ze skutkiem natychmiastowym względem danego Klienta.
3. W przypadku naruszenia zasady lojalności Klient jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Concierge Poland kary umownej w wysokości 20.000 (słownie: dwudziestu tysięcy złotych) w terminie 14 dni.

VIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE ORAZ WYPOWIEDZENIE UMOWY

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie Świadczenia Usług Concierge obowiązują przepisy powszechnie obowiązującego prawa. W szczególności niniejszy Dokument nie ogranicza żadnych uprawnień Klienta, które przysługują mu na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
2. W czasie trwania Umowy Klient może ją rozwiązać bez wypowiedzenia w sytuacji, gdy Concierge Poland rażąco narusza warunki Umowy i pomimo pisemnego wezwania z określonym co najmniej 21-dniowym terminem na zaniechanie naruszeń nie naprawia takiej sytuacji.
3. W przypadku wypowiedzenia Umowy na podstawie punktu VIII ust. 2, jeżeli abonament został uiszczony w całości z góry, jego wysokość zostaje zwrócona Klientowi z pomniejszeniem wartości za okres zrealizowanej umowy.
4. Każdej z Stron przysługuje prawo rozwiązania niniejszej umowy z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
5. Jeden raz w ciągu 12 miesięcy, Klientowi przysługuje prawo do bezpłatnego zawieszenia korzystania z Usług Concierge na okres do 30 dni. W celu skorzystania z powyższego prawa Klient zobowiązany jest do poinformowania Concierge Poland z 14-dniowym wyprzedzeniem.