

**Правила оказания услуг  
Обществом с ограниченной ответственностью  
«ЭЙ ПИ СИ ДЖИ»  
(утв. от 07.11.2014)**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила оказания услуг (далее – Правила) являются публичной офертой Общества с ограниченной ответственностью «ЭЙ ПИ СИ ДЖИ», адресованной всем заинтересованным в услугах физическим лицам, на определенных в настоящих Правилах условиях, без ограничения срока для акцепта и возможности досрочного отзыва данной оферты.

1.2. Настоящие Правила разработаны Обществом с ограниченной ответственностью «ЭЙ ПИ СИ ДЖИ» в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.3. Настоящие Правила определяют порядок регистрации, подачи и обработки заявок, порядок оказания услуги, формы и порядок расчетов за оказанные услуги.

1.4. Настоящие Правила доступны всем лицам для ознакомления в сети Интернет на сайте [www.apcg.com](http://www.apcg.com).

**2. Термины и определения**

2.1. Общество – Общество с ограниченной ответственностью «ЭЙ ПИ СИ ДЖИ», зарегистрированного 16.10.2014 года Межрайонной инспекцией Федеральной налоговой службы № 46 по г. Москве за основным государственным регистрационным номером (ОГРН): 5147746238041, ИНН: 7731482112, КПП: 773101001, адрес места нахождения: город Москва, ул. Рочдельская, дом 15, строение 32, этаж 1 помещение III

2.2. Клиент – любое дееспособное физическое лицо, достигшее возраста 18 лет, заинтересованное в услугах Общества и присоединившееся к настоящим Правилам.

2.3. Услуги Общества – услуги, перечень которых приведен в соответствующем разделе Сайта Общества. Перечень услуг Общества является неотъемлемой частью настоящих Правил. Общество по своему усмотрению вправе в любое время вносить изменения в указанный перечень.

2.4. Сайт Общества – страница Общества в сети Интернет по адресу [www.apcg.com](http://www.apcg.com).

2.5. CRM (Customer Relationship Management System) – программное обеспечение Общества, предназначенное для автоматизации взаимодействия с Клиентами Общества, хранения их данных, регистрации их запросов, отслеживания хода оказания услуг Общества, выставления счетов, отслеживания оплат, повышения качества услуг Общества и иных функций, предусмотренных внутренними документами Общества.

2.6. Акцепт – обращение Клиента с запросом на оказание услуг Общества с последующей регистрацией Клиента в CRM в установленном настоящими Правилами порядке.

Кроме того, акцептом оферты (Правил), в том числе, изменения ее условий, во всяком случае являются:

- продолжение осуществления Клиентом любых действий, связанных с оказанием Обществом услуг, после публикации на Сайте Общества измененных Правил. В этом случае Клиент считается акцептовавшим Правила в новой измененной редакции путем совершения конклюдентных действий;

- при отсутствии вышеуказанных действий ненаправление Клиентом уведомления о прекращении оказания услуг в течение 10 календарных дней с даты публикации измененных Правил. В этом случае Клиент считается акцептовавшим Правила в новой измененной редакции путем «молчания».

Совершая акцепт, Клиент подтверждает, что он полностью и безоговорочно согласен со всеми условиями настоящей оферты (Правил).

2.7. Заявка – просьба Клиента о предоставлении услуг Общества, поданная в порядке, установленном настоящими Правилами.

2.8. Служба поддержки – специальный отдел Общества, ежедневно и круглосуточно контролирующей и обрабатывающей поступающие Заявки и поддерживающий обратную связь с Клиентами по телефону +7 (495) 937-48-60, по электронной почте [lifestyle@apcg.com](mailto:lifestyle@apcg.com), с помощью мессенджеров Skype, Viber, WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger.

2.9. Идентификация – установление личности Клиента, в том числе, путем сообщения Клиентом уникального номера, присвоенного в системе CRM или кодового слова сотруднику Службы поддержки Общества.

Общество ведет аудиозапись всех входящих и исходящих звонков в Службу поддержки Общества в целях Идентификации Клиентов и повышения качества оказания услуг.

2.10. Персональный менеджер – работник Общества, осуществляющий операции по работе с конкретным Клиентом. Общество вправе определить Персонального менеджера для работы с конкретным Клиентом по своему усмотрению.

### **3. Регистрация Клиента**

3.1. При первичном обращении Клиента к Обществу, в порядке, установленном пп. 4.1.1 и 4.1.2 Правил, Служба поддержки Общества осуществляет регистрацию Клиента в CRM путем введения данных Клиента, внесения кодового слов, придуманного Клиентом, в том числе на основании предоставленной Клиентом копии документа, удостоверяющего личность, которую Общество вправе запросить у Клиента.

После получения сведений и/или копии документа от Клиента, Общество завершает регистрацию Клиента в CRM, Клиенту направляется SMS-сообщение, подтверждающее факт регистрации Клиента и содержащее уникальный номер, присвоенный Клиенту в системе CRM (далее – номер CRM).

После получения SMS-сообщения, содержащего уникальный номер, присвоенный Клиенту в системе CRM и ссылку на текст настоящих Правил, опубликованный на Сайте Общества, Клиент вправе направлять в Общество Заявки.

3.2. Регистрируясь, Клиент дает согласие Обществу и его уполномоченным представителям на обработку своих персональных данных, включающих: фамилию, имя, отчество, дату и место рождения, пол, почтовый и фактический адрес и адрес электронной почты, телефон, паспортные данные, ИНН, сведения о воинском учете, страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования, голос, семейное положение, социальное положение, имущественное положение, образование, профессия, доходы на любое действие (операцию) или совокупность действий (операций), совершаемых с его персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных с использованием средств автоматизации, в том числе в информационно-телекоммуникационных сетях, или без использования таких средств, если обработка персональных данных без использования таких средств соответствует характеру действий (операций), совершаемых с персональными данными с использованием средств автоматизации, то есть позволяет осуществлять в соответствии с заданным алгоритмом поиск персональных данных, зафиксированных на материальном носителе и содержащихся в картотеках или иных систематизированных собраниях персональных данных, и/или доступ к таким персональным данным, а также на передачу (в том числе трансграничную) этих персональных данных третьим лицам в целях оказания услуг Обществом.

Согласие дается на весь период оказания услуг Обществом и до истечения 5 лет после окончания года, в котором Клиентом направлено уведомление о прекращении оказания услуг, и может быть в любой момент отозвано Клиентом путем направления письменного уведомления.

3.3. Номер CRM и/или кодовое слово могут использоваться только Клиентом. Передача номера CRM и/или кодового слова третьим лицам не допускается. Ответственность за использование номера CRM и/или кодового слова несет Клиент.

3.4. В случае обнаружения утраты номера CRM и/или кодового слова или их незаконного использования, а также в случае, если Клиент подозревает возможность возникновения подобных ситуаций, Клиент обязан незамедлительно уведомить об этом Общество путем направления соответствующего электронного заявления либо звонка в Службу поддержки о приостановлении/блокировании оказания услуг Общества. При этом в случае направления Клиентом электронного заявления или звонка в Службу поддержки:

- до 16:00 по московскому времени в рабочие дни, согласно законодательству Российской Федерации, заявление о приостановлении/блокировании оказания услуг Общества исполняется Обществом текущим рабочим днем;

- после 16:00 по московскому времени в рабочие дни, согласно законодательству Российской Федерации, заявление о приостановлении/блокировании оказания услуг Общества исполняется Обществом следующим рабочим днем;

- в выходные и праздничные дни, согласно законодательству Российской Федерации, заявление о приостановлении/блокировании оказания услуг Общества исполняется Обществом в ближайший рабочий день.

3.5. После исполнения Обществом заявления о приостановлении/блокировании оказания услуг Общества, ответственность Клиента за дальнейшее использование номера CRM и/или кодового слова прекращается, за исключением случаев, когда Обществу стало известно, что незаконное использование номера CRM и/или кодового слова имело место с согласия Клиента.

3.6. Ущерб, причиненный Обществу Клиентом вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения обязанностей, предусмотренных пунктом 3.4 Правил, подлежит безусловному возмещению Клиентом.

3.7. Риски, связанные с проведением третьими лицами операций с использованием утраченных Клиентом номера CRM и/или кодового слова, несет Клиент до момента уведомления Общества об их утрате. В том числе Клиент несет ответственность за все операции, совершаемые третьими лицами с использованием номера CRM и/или кодового слова с ведома или без ведома Клиента.

3.8. Общество имеет право приостановить оказание услуг в случае обнаружения неправомерных операций с использованием номера CRM и/или кодового слова Клиента до момента получения разъяснений Клиента по существу указанных операций.

3.9. Клиент обязан представить Обществу достоверную информацию для связи, а в случае ее изменения своевременно представить обновленную информацию. Обязанность Общества по направлению Клиенту уведомлений считается исполненной при направлении уведомления в соответствии с имеющейся у Общества информацией для связи с Клиентом.

#### **4. Подача Заявок и порядок оказания услуг**

4.1. Заявки на услуги Общества могут быть поданы Клиентом посредством:

4.1.1. Обмена письмами по электронной почте Общества: [lifestyle@apcg.com](mailto:lifestyle@apcg.com);

4.1.2. Звонка в Службу поддержки;

4.1.3. Направления сообщения Персональному менеджеру с помощью мессенджеров Skype, Viber, WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger, в случае предоставления Клиенту Персонального менеджера.

4.2. После получения Заявки Общество обязано провести процедуры по Идентификации. При подаче Заявки, Служба поддержки Общества посредством телефонного звонка вправе потребовать у Клиента назвать кодовое слово, указанное последним при регистрации.

4.3. После завершения Идентификации, Общество регистрирует Заявку в CRM, определяет стоимость и ориентировочный срок оказания соответствующей услуги, и выставляет счет Клиенту.

4.4. Счет Клиенту может быть направлен на адрес электронной почты, посредством SMS-сообщения либо с помощью мессенджеров Skype, Viber, WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger на номер телефона Клиента.

4.5. Клиент обязан уведомить Общество о своем согласии с выставленным счетом, после чего Общество обязано оказать услуги в согласованные Сторонами сроки, добросовестно и квалифицированно, в соответствии с Заявкой Клиента и требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

4.6. Клиент вправе в любое время отказаться от заказанной услуги при условии оплаты Обществу фактически понесенных последним расходов.

4.7. Общество вправе временно приостановить прием Заявок Клиента и оказание услуг в случае нарушения Клиентом сроков оплаты выставленных Обществом счетов.

4.8. Общество ежеквартально, если иное не согласовано Сторонами, направляет Клиенту, любыми способами, указанными в пунктах 4.1.1, 4.1.3 Правил, акт сдачи-приемки оказанных услуг. Клиент обязуется направить Обществу мотивированный отказ от принятия услуг, указанных в акте в течение 5 дней с момента его получения.

В случае не направления подписанного Клиентом мотивированного отказа от подписания акта в установленный настоящим пунктом срок, акт считается подписанным, а услуги принятыми Клиентом в полном объеме.

## **5. Порядок оплаты услуг Общества**

5.1. Выставленные Обществом счета подлежат оплате Клиентом в течение 5 дней с даты их выставления, если иной срок не согласован Сторонами при обработке Заявки.

5.2. Оплата счета может быть осуществлена любыми, не запрещенными действующим законодательством Российской Федерации способами.

5.3. Оплата соответствующего счета осуществляется в валюте Российской Федерации.

5.4. Оплата соответствующего счета может быть совершена в иностранной валюте, в случаях, если это не запрещено положениями Федерального закона от 10.12.2003 № 173-ФЗ «О валютном регулировании и валютном контроле», по курсу Центрального Банка Российской Федерации на день оплаты.

5.5. В случае нарушения сроков оплаты счета, Общество вправе потребовать от Клиента уплаты неустойки в размере 0,1% от не уплаченной в срок суммы за каждый день просрочки.

## **6. Прочие условия**

6.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.2. Клиент самостоятельно несет ответственность за достоверность номера мобильного телефона/адреса электронной почты, указанного им при регистрации. В случае недостоверности указанного номера мобильного телефона/адреса электронной почты, а также в иных случаях, обусловленных причинами, не зависящими от Общества (сообщение не отправлено оператором сотовой связи, номер мобильного телефона/адрес электронной почты физического лица заблокирован и т.п.), Общество не несет ответственность за неполучение Клиентом юридически важных сообщений.

6.3. Общество не несет ответственность за любые убытки, возникшие у Клиента, в том числе в связи с тем, что Клиент не ознакомился и (или) несвоевременно ознакомился с условиями оферты (Правил) и/или изменениями и дополнениями, внесенными в оферту (Правила).

6.4. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения договора в результате событий чрезвычайного характера, которые сторона(ы) не могла(и) ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (форс-мажора). К таким обстоятельствам чрезвычайного характера относятся стихийные бедствия, аварии, наводнения, землетрясения, эпидемии, пожары, массовые беспорядки, забастовки, революции, военные действия, вступление в силу законодательных актов, правительственных постановлений и распоряжений государственных органов, прямо или косвенно запрещающих указанные в договоре виды деятельности, обстоятельства, связанные с отказом/сбоем работы системы расчетов Центрального Банка Российской Федерации или банков иностранных государств при расчетах с третьими лицами, привлеченными Обществом к оказанию услуг, в иностранной валюте, а также любые другие обстоятельства, находящиеся вне разумного контроля Сторон, препятствующие исполнению обязательств.

6.5. Претензии Клиента по оказанным услугам принимаются Обществом в письменной форме при условии направления их способом, указанным в пункте 4.1.1 Правил.

Претензия должна содержать следующие сведения:

- дату и время возникновения обстоятельств, относительно которых заявлена претензия;
- условия возникновения таких обстоятельств;
- содержание требований Клиента;
- реквизиты Клиента для направления мотивированного ответа по заявленной претензии;
- номер мобильного телефона и адрес электронной почты, в том числе для обратной связи с Клиентом и/или его уполномоченным представителем.

Общество рассматривает претензию Клиента в течение 30 рабочих дней со дня ее получения, после чего в письменной форме направляет мотивированный ответ по указанным в претензии реквизитам.

6.6. При недостижении Сторонами согласия споры, разногласия или требования, возникшие из Правил или в связи с ними, рассматриваются в судебных органах в соответствии с законодательством Российской Федерации по месту нахождения Общества.

6.7. Любое уведомление, извещение, требование, претензия и/или иное юридически значимое сообщение может быть направлено в адрес получающей стороны любыми способом, указанным в пункте 4.1.1 Правил.

Стороны настоящим признают юридическую силу направленных вышеуказанным способом юридически значимых сообщений. Сообщение считается доставленным на третий рабочий день с даты отправки.

6.8. Общество вправе изменить настоящие Правила в одностороннем порядке без предварительного уведомления. Текст Правил и изменений к ним публикуются на Сайте Общества.

Клиент обязан самостоятельно отслеживать изменения, вносимые в настоящие Правила.

Изменения в Правила вступают в силу по истечении 10 календарных со дня их опубликования на Сайте Общества.

6.9. Клиент вправе в любое время отказаться от исполнения настоящего договора путем направления соответствующего письменного уведомления в адрес Общества в порядке, установленном настоящими Правилами для направления юридически значимых сообщений.

### **Реквизиты и контактные данные Общества**

ИНН/ КПП: 7731482112 / 770301001

ОГРН: 5147746238041

ТЕЛЕФОН / ФАКС: +7(495)937-48-60

ЮРИДИЧЕСКИЙ АДРЕС 123022 г. Москва. ул.Рочдельская, д15, стр.32

ПОЧТОВЫЙ Адрес. Москва. ул.Рочдельская, д15, стр.32

БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ : В ПАО «Сбербанк России» г. Москва

БИК 044525225

р/с 4070 2810 9380 0001 2471

к/с 3010 1810 4000 0000 0225

Приложение № 1 УТВЕРЖДЕНО

Генеральный директор «ЭЙ ПИ СИ ДЖИ» Левадный К.О..

### **ПЕРЕЧЕНЬ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ**

#### **1. Поиск и предоставление Принциалу 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) частных 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 Принципала 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 Принципалом услуг в любой точке Земного шара, если соответствующие услуги там доступны.

Информация, предоставляемая Принципалу 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 .

## Приложение №2 к Публичной оферте

ООО «ЭЙ ПИ СИ ДЖИ»

Утверждено

ООО «ЭЙ ПИ СИ ДЖИ» от 07/11/2014

Генеральный директор Левадный Кирилл Олегович

### СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ

#### I. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Стандарт обслуживания (далее – «Стандарт») является внутренним документом Общества с Ограниченной Ответственностью «ЭЙ ПИ СИ ДЖИ», (далее – «Общество»).

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.

3. Стандарт разработан в соответствии с законодательством Российской Федерации и обычаями делового оборота оказания консъерж-услуг.

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 подыскания 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

1. Обслуживание Клиента осуществляется сотрудниками Общества или другими лицами, привлеченными Обществом для этих целей.

2. Порядок расчетов между Клиентом и Обществом определяется договором.

3. Клиент получает Сервисные услуги через организованную Службу поддержки – специальный отдел Общества, ежедневно и круглосуточно контролирующей и обрабатывающей поступающие Заявки и поддерживающий обратную связь с Клиентами по телефонам +7 495 9374860, по электронной почте [lifestyle@apcg.com](mailto:lifestyle@apcg.com), посредством SMS-сообщения, с помощью мессенджеров Skype, Viber, WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger, посредством чата в Мобильном приложении или посредством Мобильного приложения.

4. Центр приема заявок находится в городе Москве. Общество может открывать дополнительные центры приема заявок.

5. Общество обеспечивает круглосуточный прием заявок от Клиентов. В исключительных случаях возможные перерывы в обслуживании по техническим причинам не превышают 12 часов.

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.

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 КЛИЕНТА И ОБЩЕСТВА ПРИ ПРИНЯТИИ И ОБРАБОТКЕ ЗАЯВКИ

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.

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. 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.

4. Контакты Клиента и сотрудников Общества, участвующих в выполнении заявки, осуществляются, по телефонам +7 495 9374860, по электронной почте [lifestyle@apcg.com](mailto:lifestyle@apcg.com), посредством SMS-сообщения, с помощью мессенджеров Skype, Viber, WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger, посредством чата в Мобильном приложении или посредством Мобильного приложения.

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.

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.

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 - 11 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.

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

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.

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 подбираемой 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.

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. 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

24. 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.

25. 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.

26. 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.

27. 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

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.

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.).

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.

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

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. 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.

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.

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

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).

10. Услуга по представлению 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.

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.

12. Претензии Непосредственному исполнителю в связи с качеством Бытовых - 14 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.

## VII. ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ

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

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.

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

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.

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 к Публичной оферте

ООО «ЭЙ ПИ СИ ДЖИ»

Утверждено

ООО «ЭЙ ПИ СИ ДЖИ» от 07/11/2014

Генеральный директор Левадный Кирилл Олегович

### Уведомление о предоставлении права заказа услуг общества третьим лицам

Настоящим я, \_\_\_\_\_, являясь Клиентом ООО «ЭЙ ПИ СИ ДЖИ» (далее – «Общество»), предоставляю право делать заказы на услуги Общества за мой счёт нижеследующим физическим лицам:

1. Личные данные

ФИО

(кириллицей)

\_\_\_\_\_  
ФИО (латиницей)

Рабочий

адрес

\_\_\_\_\_  
Домашний

адрес

Паспортные данные (для брони билетов)

Внутренний паспорт № \_\_\_\_\_

Заграничный паспорт № \_\_\_\_\_

Срок действия \_\_\_\_\_

до \_\_\_\_\_

г \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_ для \_\_\_\_\_ корреспонденции \_\_\_\_\_ рабочий \_\_\_\_\_  
Домашний \_\_\_\_\_  
Контактный телефон рабочий \_\_\_\_\_ мобильный \_\_\_\_\_  
Электронная почта рабочая \_\_\_\_\_ личная \_\_\_\_\_  
Способ связи \_\_\_\_\_ напрямую \_\_\_\_\_ через ассистента \_\_\_\_\_

3. Личные данные

ФИО \_\_\_\_\_ (кириллицей)

ФИО (латиницей) \_\_\_\_\_  
Рабочий адрес \_\_\_\_\_  
Домашний \_\_\_\_\_ адрес \_\_\_\_\_

Паспортные данные (для брони билетов)

Внутренний \_\_\_\_\_ паспорт № \_\_\_\_\_

Заграничный паспорт № \_\_\_\_\_ Срок действия \_\_\_\_\_ до \_\_\_\_\_ г  
Адрес \_\_\_\_\_ для \_\_\_\_\_ корреспонденции \_\_\_\_\_ рабочий \_\_\_\_\_

Домашний \_\_\_\_\_  
Контактный телефон рабочий \_\_\_\_\_ мобильный \_\_\_\_\_  
Электронная почта рабочая \_\_\_\_\_ личная \_\_\_\_\_  
Способ связи \_\_\_\_\_ напрямую \_\_\_\_\_ через ассистента \_\_\_\_\_

При этом я в бесспорном и безусловном порядке беру на себя всю полноту материальной и любой иной ответственности за действия/бездействия указанных выше физических лиц, с обязательством возмещения подтверждённых издержек и потерь как Обществу, так и третьим лицам в рамках Договора публичной оферты, вызванных указанными выше действиями/бездействием физических лиц, перечисленных в настоящем Уведомлении.

Клиент: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /.